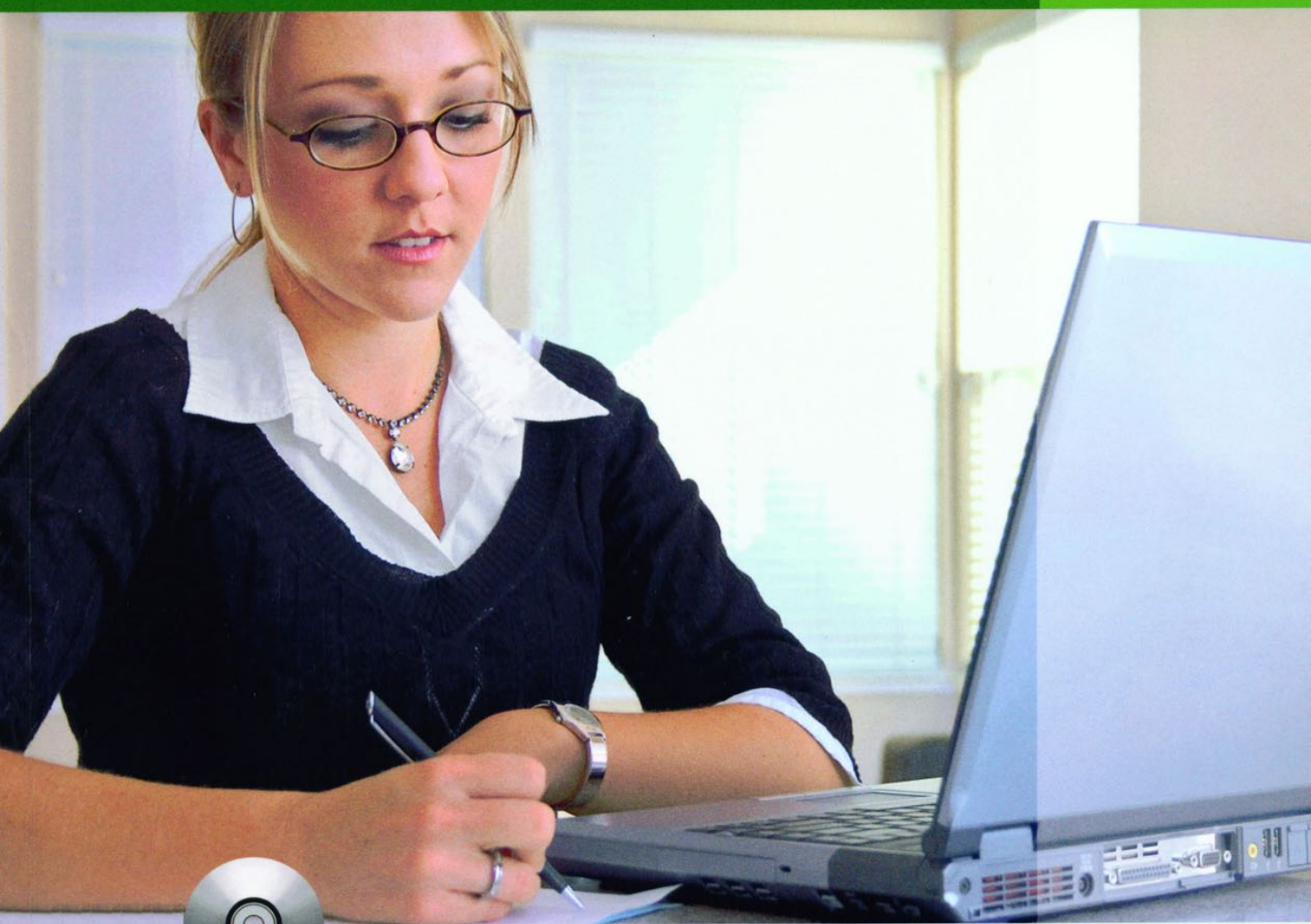
Training
berufliche
Kommunikation

Erfolgreich in der geschäftlichen Korrespondenz



mit CD-ROM

B1/B2
GEMEINSAMER
EUROPÄISCHER
REFERENZRAHMEN

Cornelsen

Training
berufliche
Kommunikation

Erfolgreich geschäftlichen Korrespondenz

Trainingsmodul

von Volker Eismann

Cornelsen

Training berufliche Kommunikation

Erfolgreich in der geschäftlichen Korrespondenz

Trainingsmodul

Erarbeitet von: Volker Eismann

Lektorat: Katja Rasmus, Berlin
Redaktion: Andrea Mackensen (verantwortliche Redakteurin), Gunther Weimann (Projektleitung)

Illustrationen: Laurent Lalo
Umschlaggestaltung: Design, Cornelsen Verlag
Layout und technische Umsetzung: Heike Börner, Berlin
Layout und technische Umsetzung der CD-ROM: MatMil Translations & Desktop Publishing

www.cornelsen.de

Die Links zu externen Webseiten Dritter, die in diesem Lehrwerk angegeben sind, wurden vor Drucklegung sorgfältig auf ihre Aktualität geprüft. Der Verlag übernimmt keine Gewähr für die Aktualität und den Inhalt dieser Seiten oder solcher, die mit ihnen verlinkt sind.

1. Auflage, 1. Druck 2010

Alle Drucke dieser Auflage sind inhaltlich unverändert und können im Unterricht nebeneinander verwendet werden.

© 2010 Cornelsen Verlag, Berlin

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.

Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.
Hinweis zu den §§ 46, 52 a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt oder sonst öffentlich zugänglich gemacht werden.
Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Druck: CS-Druck CornelsenStürtz, Berlin

ISBN: 978-3-06-020325-3

Inhalt gedruckt auf säurefreiem Papier aus nachhaltiger Forstwirtschaft.

Vorwort

Liebe Lerner und Lernerinnen,

die schriftliche Kommunikation mit Kollegen und Kolleginnen, Vorgesetzten, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern gehört zu den Routinetätigkeiten im Unternehmen, besonders für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des kaufmännischen Bereichs. Neben der E-Mail, die heute am häufigsten verwendet wird, gibt es weiterhin den klassischen Geschäftsbrief (in Briefform oder als Fax-Brief).

Mit dem Begriff „Geschäftskorrespondenz" bezeichnet man meistens den Schriftverkehr mit externen Partnern. Sie finden im vorliegenden Trainingsmodul jedoch auch die unternehmensinterne, schriftliche Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, denn beide Formen der Korrespondenz sind im beruflichen Alltag oft miteinander verbunden.

„Erfolgreich in der geschäftlichen Korrespondenz" hilft Ihnen, Ihre Kompetenz beim Verstehen und Verfassen von Schreiben der beruflichen Alltagskommunikation zu verbessern. Das Trainingsmodul ist sowohl für das Lernen im Unterricht wie für das autonome Lernen geeignet.

Ausgehend von Briefen, Fax-Briefen und E-Mails aus der Unternehmenspraxis machen Sie sich mit dem Aufbau, den üblichen Formen und Inhalten von Geschäftsbriefen vertraut. Dabei erweitern Sie Ihren Wortschatz und üben wichtige Strukturen. Sie lernen, die passenden Briefbausteine einzusetzen, und trainieren anhand vieler produktiver Aufgaben, selbst geschäftliche Schreiben zu verfassen.

Beim Lernen helfen Ihnen der beigefügte Lösungsschlüssel zu allen Aufgaben und die eingelegte CD-ROM mit Lösungsbeispielen für die produktiven Aufgaben und einem deutsch-englischen Glossar mit dem Wortschatz, der in Aufgaben und Textbeispielen vorkommt. Auf der CD-ROM finden Sie außerdem Vorlagen für die häufigsten Brieftypen und dazu passende Briefbausteine, die Ihnen auch in Ihrem beruflichen Alltag nützlich sein werden.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Training und viel Erfolg bei der Erledigung Ihrer geschäftlichen Korrespondenz.

Der Autor und das Projektteam

Tipps für das autonome Lernen

Das Trainingsmodul können Sie komplett autonom bearbeiten oder neben dem Lernen im Kurs zum eigenständigen Üben verwenden. Beachten Sie dabei die folgenden Hinweise:

1. Mit Aufgaben entdecken

Die Aufgaben sind kein „Test", bei dem es gute und schlechte Noten gibt, sondern ein Mittel,

- um das, was Sie schon wissen und können, zu festigen,
- um das, was Sie noch nicht richtig wissen und können, versuchsweise zu beantworten oder zu tun,
- und um dann anhand der Lösungen Ihre Antworten zu bestätigen oder zu lernen, wie Sie etwas noch besser machen können.

Wenn Ihnen die englische Sprache vertraut ist, hilft Ihnen das „Deutsch-Englische Glossar" beim Verständnis neuer Wörter.

2. Mit Lösungen lernen

Für die Aufgaben zum Eintragen oder Ankreuzen gibt es entweder eine oder mehrere richtige Lösungen, die Sie im „Lösungsschlüssel" finden. Zu manchen Aufgaben stehen dort auch weitere Erklärungen.
Für die produktiven Aufgaben, bei denen Sie selbst Schreiben verfassen, gibt es viele mögliche und richtige Lösungen. Auf der eingelegten CD-ROM finden Sie zu jeder dieser Aufgaben eine Beispiel-Lösung.
Wenn Ihnen die englische Sprache vertraut ist, hilft Ihnen auch das „Deutsch-Englische Glossar" beim Verständnis neuer Wörter. Dies sind nur dann nützliche Hilfen beim Lernen, wenn Sie zunächst versuchen, die Aufgaben „besten Wissen und Gewissens" selbst auszuführen.

3. Mit der eigenen Sprache vergleichen

Suchen Sie zu den verschiedenen Geschäftsbriefen, die im Trainingsmodul behandelt werden, entsprechende Vorlagen in Ihrer Muttersprache, um Unterschiede und Gemeinsamkeiten bei Aufbau, Register, Konventionen und Standards besser zu verstehen und um zu erkennen, was in der Zielsprache Deutsch besonders wichtig zu lernen ist.

4. Gelerntes üben

Autonomes Lernen erfordert Ausdauer und auch ein wenig „Disziplin": Um das, was neu für Sie war, wirklich zu lernen, sollten Sie eine Aufgabe mehrfach wiederholen, und zwar so lange, bis Sie sie spontan richtig beantworten können.

Hinweis

Bei manchen Aufgaben steht der Zusatz „mehrere Antworten möglich".
Dies kann bedeuten, dass

- bestimmte Vorgaben mehrfach verwendet werden können
- oder dass für eine Einzelaufgabe mehrere Antworten, Zuordnungen, Bewertungen richtig sein können (alle richtigen Lösungen werden dann im Lösungsschlüssel genannt).

Inhalt

1	Beruflicher Schriftverkehr: Standards, Regeln, Formen	6
2	Kurzmitteilung, Aktennotiz, interne E-Mail	16
3	Terminvereinbarungen, Mitteilungen, Anfragen ...	26
4	Einladungen	36
5	Anfragen	47
6	Angebote	62
7	Angebote im Exporthandel	75
8	Bestellungen (Auftrag)	81
9	Auftragsbestätigung und Lieferanzeige	91
10	Lieferung und Lieferverzug	103
11	Zahlung und Zahlungsverzug	116
12	Beanstandung von Mängeln	131
13	Anfragen mit Bitte um Firmennachweis	145
14	Auskünfte über Unternehmen	153
15	Kontaktaufnahme mit Geschäftspartnern	165
Training berufliche Kommunikation – eine Übersicht		175

1 Beruflicher Schriftverkehr: Standards, Regeln, Formen

Heute verwendet man im beruflichen Schriftverkehr sehr oft die E-Mail und seltener den klassischen Geschäftsbrief oder das Fax. Die meisten Regeln für den Geschäftsbrief oder Faxbrief gelten aber auch für die E-Mail. Normen für Geschäftsbriefe sind:
DIN 5008: Regeln für die Form und Gestaltung von Geschäftsbriefen
DIN 676: Regeln für die Textverarbeitung in Geschäftsbriefen*
Suchen Sie im Internet, wenn Sie mehr darüber wissen wollen.
* DIN = Deutsche Industrie-Normen



A Schreiben im beruflichen Schriftverkehr

1. Brief, Fax und E-Mail

Wann verwendet man eher den Brief, das Fax oder die E-Mail? Kreuzen Sie an (mehrere Antworten möglich):

B = Brief, F = Fax, M = Mail

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

2. Der Aufbau von Geschäftsbriefen

Notieren Sie bei dem Geschäftsbrief (S. 7) die folgenden Bestandteile:

Anlage ■ Anrede ■ Betreff ■ Absender ■ Empfänger ■ Briefabschluss ■ Fußzeile (mit Adressen, Konten, Bankverbindungen usw.) ■ Briefkopf mit Firmenname des Absenders ■ Brieftext ■ Datum ■ Grußformel ■ Unterschrift

Bestandteile

Klugmann GmbH

Klugmann GmbH · Bonner Str. 12-16 · 14197 Berlin

Schade & Schmidt GmbH
Herrn Dipl.-Ing. Walter Schabrowski
Sven-Assarsson-Straße 76
14324 Berlin

Telefax
030 4564-436

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, Unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
sch-1 07.06.11		030 4564 455 Muhle	24.08.2010

Ihre Anfrage vom 07.03.2010

Sehr geehrter Herr Schrabowski,

Anrede

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Angebot.
In der Anlage übersenden wir Ihnen die gewünschten Prospekte und Preislisten.
Selbstverständlich stehen wir Ihnen für weitere Auskünfte gerne zur Verfügung.

Über Ihren Auftrag würden wir uns freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Sandra Friedrichs

i. A. Sandra Friedrichs
Vertrieb

Anlagen: Prospekte XXT-23, XXT-29, STT-12B, Preisliste

Klugmann GmbH
Maschinenfabrik
Bonner Str. 12-16
14197 Berlin
info@klugmann-maschinen.de
www.klugmann-maschinen.de

Geschäftsführung:
Jonas Klugmann
Harald Weizmann
Amtsgericht Berlin-Charlottenburg
HRB78857
Sitz der Gesellschaft: Berlin
Steuernummer: 23/042/09645
DE147798739

Bankverbindungen:

Postbank AG		Deutsche Bank	
BLZ	100 100 10	BLZ	100 700 00
Konto	456 700 200	Konto	60 85 777
IBAN	DE20 1001 0010 0695 7001 00	IBAN	DE09 1007 0000 0906 4999 00
BIC/SWIFT	PBNKDEFF	BIC/SWIFT	DEUTDEBB

3. Anforderungen an einen Geschäftsbrief

a Inhalt und Form eines Geschäftsbriefs hängen unter anderem von den folgenden Aspekten ab:

a Anliegen des Absenders
b geschäftlicher Vorgang, zu dem der Brief gehört
c Art der Geschäftsverbindung zwischen Absender und Empfänger
d Vollmacht des Unterzeichners
e Beziehung zwischen Absender und Empfänger

Welche dieser Aspekte werden hier erklärt? Notieren Sie a–e zu den Erklärungen 1–5.

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

b Was ist für den Empfänger eines Geschäftsbriefs wichtig? Ergänzen Sie die Erklärungen.

ob (3 ×) ■ was ■ wann ■ welche ■ wie ■ wer (2 ×) ■ wo ■ worum

Der Empfänger eines Geschäftsbriefs möchte …

– auf einen Blick erkennen können,

a _____ der Absender ist (z. B. Name, Unternehmensform, Anschrift, Telefon, Bankverbindungen usw.).

b _____ es in dem Schreiben geht.

c _____ die wichtigen Informationen stehen.

d _____ der Brief zu einem bestimmten geschäftlichen Vorgang gehört.

e _____ der Verfasser des Schreibens von ihm erwartet.

– genaue Angaben darüber finden,

f _____ der Brief geschrieben bzw. abgesendet wurde.

g _____ den Brief geschrieben oder diktiert hat.

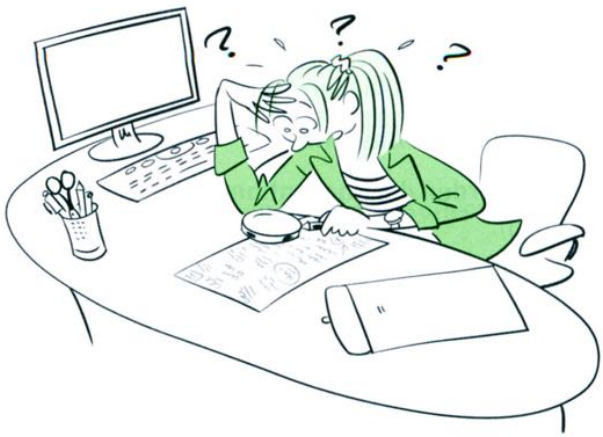
– einen Hinweis darauf erhalten,

h _____ Vollmacht der Mitarbeiter hat, der den Brief unterschrieben hat.

i _____ der Absender zusätzliche Unterlagen beigelegt hat.

j _____ andere Empfänger eine Kopie des Briefs erhalten.

k – so angesprochen werden, _____ es seiner Beziehung zum Absender entspricht.



c Für welche dieser Erwartungen (a–k) ist welche Konvention (1–11) sinnvoll? Notieren Sie a–k zu den Konventionen (mehrere Antworten möglich).

Konventionen für Geschäftsbriefe	a–k
1. Es gibt Normen für die Gestaltung und den Aufbau von Geschäftsbriefen.	
2. Bestimmte Informationen über die Absender-Firma müssen immer genannt werden (meistens im Briefkopf und in der Fußzeile).	
3. Das Thema des Briefes steht über dem Brieftext, im Betreff.	
4. Man erinnert mit dem Hinweis „Ihre Nachricht vom" / „Unsere Nachricht vom" an vorangegangene Schreiben.	
5. Anrede- und Grußformeln werden variiert – je nach Beziehung zwischen Absender und Empfänger.	
6. Das Anliegen des Absenders steht oft am Ende des Briefs oder wird dort noch einmal wiederholt.	
7. Der Hinweis auf beigelegte Unterlagen steht immer an gleicher Stelle, nach der Unterschrift.	
8. Der Hinweis, wer Kopien des Briefes bekommt, steht immer an gleicher Stelle, ganz unten auf der Seite.	
9. Nach oder unter „Ihr Zeichen" / „Unser Zeichen" stehen der Name oder das Namenskürzel des Absenders und ggf. der Person, die ihn getippt hat.	
10. Das Gesetz legt fest, wer einen Geschäftsbrief unterschreiben darf und welche rechtliche Bedeutung die Unterschrift hat.	
11. Geschäftsbriefe sind immer datiert (nationaler Standard = Tag/Monat/Jahr oder internationaler Standard = Jahr/Monat/Tag).	

B Die Anschrift in Geschäftsbriefen

Akademische Titel (z. B. Dr. / Doktor, Prof. / Professor/in) nennt man in der Anschrift und in der Anrede (außer wenn man den Empfänger gut kennt).
Diplomtitel (z. B. Dipl.-Ing. / Diplom-Ingenieur) werden oft in der Anschrift genannt, aber nicht in der Anrede.
Berufliche Titel (z. B. Direktor/in) nennt man in der Anschrift und oft auch in der Anrede.

1. Konventionen für die Gestaltung von Anschriften

a In welchen Anschriften (a–i) werden die Konventionen 1–10 erkennbar? Notieren Sie a–i (mehrere Antworten möglich).

a

Herrn
Dipl.-Ing. Peter Mauser
Bismarckstraße 53
50895 Köln

b

Einschreiben
Frau
Prof. Dr. Monika Stumm
Adenauerallee 19
79098 Freiburg

c

Infopost
Herrn Rechtsanwalt
Dr. jur. Günter Schmidt
Prinzenallee 23
01072 Dresden

d

Frau Direktorin
Beate Damm
Theodor-Heuß-Akademie
Mozartstraße 8
01896 Lichtenberg

e

Hermann Bauer AG
Frau Lotte Mühltal
Marketingabteilung
Litzmannstraße 4
12587 Berlin

f

Mme Claire Boussieux
Mode & Style
35, rue Blaise Pascal
69004 LYON
FRANKREICH

g

Maschinenfabrik
Sauer & John GmbH
Grafensteinerstraße 12-14
30449 Hannover

h

Eilt
Firma Peter Hansen
Vertriebsabteilung
Rheinstraße 11
52062 Aachen

i

Herrn
Dr. jur. Horst Banner
Geschäftsführer
Gussmann-Technik GmbH
Erich-Müller-Ring 22–26
52249 Eschweiler

Konventionen für Anschriften	a–i
1. Akademische Titel stehen vor dem Namen, Berufstitel über dem Namen.	
2. Bei Frauen steht *Frau* + Name, bei Herren *Herrn* + Name in der Anschrift.	
3. Die Postleitzahl steht vor dem Namen der Stadt, die Hausnummer steht hinter dem Straßennamen.	
4. Abteilung oder Funktion des Empfängers steht unter dem Namen.	
5. Bei Anschriften im Ausland werden Stadt und Land mit Großbuchstaben geschrieben.	
6. Postvermerke (z. B. *Einschreiben, Infopost* usw.) oder andere Vermerke (z. B. *persönlich, eilt* usw.) stehen über der Anschrift.	

Konventionen für Anschriften	a–i
7. In Briefen an Unternehmen steht der volle Firmenname in der Anschrift.	
8. Wenn ein Brief an einen Mitarbeiter auch von anderen Mitarbeitern geöffnet werden kann, steht sein Name unter dem Firmennamen.	
9. Wenn ein Brief nur von einem bestimmten Mitarbeiter geöffnet werden soll, steht sein Name über dem Firmennamen.	
10. Wenn nicht klar ist, dass es sich beim Empfänger um eine Firma handelt, steht *Firma* vor dem Namen.	

b Die folgenden Anschriften entsprechen nicht den Konventionen. Schreiben Sie sie richtig.

Frau Ursula Peters Prof. Dr. Einschreiben Karl-Richter-Institut Ludwigallee 19 20439 Hamburg	Uwe Umfeld Herr Direktor Firma Hans Umfeld Spedition 23, Hohenzollernstr. München 81362	Adler-Software GmbH Marketingabteilung Frau Karin Hamm 12058 Berlin Kaiserdamm 15

2. Verschiedene Anschriften

Schreiben Sie die Anschriften für die folgenden Empfänger.

Person/Namen	Klaus Bärfeld	Stefanie Maurer	Jochen Klausen
akademischer Titel		Dr. jur.	
Berufsbezeichnung		Geschäftsführerin	
Firma	Holzmann & Co.	S-Software GmbH	M&K Glasfarben KG
Abteilung	Vertrieb		Buchhaltung
Straße	Kaulbachstraße	Georgenstraße	Lessingstraße
Hausnummer	23	12	8
Stadt	Saarbrücken	Chemnitz	Düsseldorf
Postleitzahl	66104	09116	40233
Vermerk		Infopost	persönlich

Holzmann & Co.
Herrn Klaus Bärfeld
Vertrieb
...

C Datum, Anrede, Gruß und Unterschrift in Geschäftsbriefen

1. Angabe des Datums

Das Datum kann nummerisch (entsprechend dem nationalen oder dem internationalen Standard) oder alphanummerisch geschrieben werden. Die alphanummerische Schreibung gilt als lesefreundlicher.

Variieren Sie die Schreibweisen der Datumsangaben.

Januar (Jan.) ■ Februar (Febr.) ■ März ■ April ■ Mai ■ Juni ■ Juli ■ August ■ September (Sept.) ■ Oktober (Okt.) ■ November (Nov.) ■ Dezember (Dez.)

nummerisch international	nummerisch national	alphanummerisch
2012-09-12	12. 09. 2012	12. September 2012
	16. 04. 10	
		3. Jan. 2013
2015-11-11		
		4. Mai 2010
11-10-23		
		28. Sept. 2011

2. Anrede und Gruß

Das ist bei der Entscheidung über die passenden Anrede- und Grußformeln wichtig:
- Kennt man den Namen des Empfängers?
- Ist der Empfänger eine Person in vorgesetzter Position?
- Kennt man den Empfänger persönlich? Wenn ja: wie gut?

a Welche Anrede- und Grußformeln passen bei welcher Beziehung zwischen Absender und Empfänger? Notieren Sie mindestens ein Beispiel.

Anredeformeln	Grußformeln
■ *Liebe (Sandra),*	■ *… und verbleibe mit besten Grüßen (aus Köln)*
■ *Liebe Frau (Kampe),*	■ *… und verbleibe mit freundlichen Grüßen*
■ *Liebe Frau Dr./Prof. (Kampe),*	■ *Mit freundlichem Gruß*
■ *Lieber (Klaus),*	■ *Schöne Grüße (aus Köln)*
■ *Lieber Herr (Kampe),*	■ *Freundliche Grüße*
■ *Lieber Herr Dr./Prof. (Kampe),*	■ *Freundliche Grüße (nach Berlin)*
■ *Sehr geehrte Damen und Herren,*	■ *Herzlich*
■ *Sehr geehrte Frau Dr./Prof. (Kampe),*	■ *Herzliche Grüße*
■ *Sehr geehrter Herr Dr./Prof. (Kampe),*	■ *Mit besten Grüßen*
	■ *Mit freundlichen Grüßen*
	■ *Mit herzlichen Grüßen*

Beziehung zwischen Absender und Empfänger		Beispiele von Anrede- und Grußformeln
Name des Empfängers ist nicht bekannt:	Anrede	
	Gruß	
Name des Empfängers ist bekannt:		
– Man kennt ihn/sie nicht persönlich. (oder) Er/sie ist in vorgesetzter Position.	Anrede	
	Gruß	
– Man kennt ihn/sie persönlich.	Anrede	
	Gruß	
– Man kennt ihn/sie persönlich sehr gut.	Anrede	
	Gruß	

b Schreiben Sie für die Empfänger in Aufgabe B 1 a auf S. 10 die passenden Anreden. Gehen Sie davon aus, dass Sie die Personen nicht persönlich kennen.

Sehr geehrte Frau Professorin Stumm,



3. Die Unterschrift

Mit der (handschriftlichen) Unterschrift wird ein Geschäftsbrief rechtsverbindlich.
Berechtigt zur Unterschrift sind Geschäftsinhaber und ihre Vertreter.
Bei manchen Rechtsgeschäften sind zwei oder mehr Unterschriften notwendig.
Die Firma kann anderen Personen die Vollmacht geben, in ihrem Namen zu unterzeichnen.
Die Vollmacht wird mit einem Kürzel bei der Unterschrift angezeigt.

a Welche Bedeutung haben die folgenden Kürzel bei Unterschriften? Ordnen Sie die Art der Vollmacht den Kürzeln zu. Notieren Sie 1–3.

Kürzel	1–3
pp., ppa.	
i. V.	
i. A.	

Art der Vollmacht
Die Person, die unterzeichnet …
1. hat eine allgemeine Handlungsvollmacht.
2. hat für einen bestimmten Auftrag (z. B. für diesen Brief) eine Vollmacht.
3. ist Prokurist/Prokuristin, d. h. hat eine Vollmacht für (fast) alle geschäftlichen Handlungen.

b Welche Unterschriften (a–c) entsprechen den Konventionen 1–6? Notieren Sie a–c zu den Konventionen.

a	b	c
Mit freundlichen Grüßen Peter Mertens OHG *Peter Mertens* Peter Mertens Geschäftsführer	Mit freundlichen Grüßen Stahl-Technik GmbH *Stefan Noll* *Peter Sauer* ppa. Stefan Noll i. V. Peter Sauer	Freundliche Grüße nach Leipzig TOP Grafik und Design gez. Jürgen Mohl (nach Diktat verreist) i. A. *Klara Gellermann* Klara Gellermann (Sekretärin)

Konventionen	a–c
1. Der Name der Person, die den Brief unterschreibt, steht meistens noch einmal maschinengeschrieben unter der handschriftlichen Unterschrift.	
2. In der Regel steht der Firmenname noch einmal über der Unterschrift.	
3. Wenn Inhaber, Geschäftsführer und Vorstände unterschreiben, steht ihre Funktion meistens unter dem maschinengeschriebenen Namen.	
4. Personen mit einer bestimmten Vollmacht unterschreiben mit einem Zusatz, der diese Vollmacht anzeigt.	
5. Sind mehrere Unterschriften nötig, unterschreibt die ranghöhere Person links.	
6. Manchmal unterschreibt die Person, die den Brief diktiert, nicht selbst. Dann unterzeichnet die Schreibkraft (mit einem entsprechenden Verweis).	

D Ein Geschäftsbrief

Standard-Angaben in Geschäftsbriefen

Lesen Sie die Beschreibung der Situation und ergänzen Sie im folgenden Geschäftsbrief Anschrift, Datum, Anrede, Gruß, Unterschrift und Hinweis auf Anlagen.

Situation

Sie schreiben am zwölften Januar 20.. an Dr. Herbert Faller. Er ist Geschäftsführer der Firma *Faller-Mode GmbH & Co.KG*. Die Firma hat ihren Sitz in Nürnberg (90908), Wienerstraße 27. Sie kennen Herrn Faller nicht persönlich. Sie selbst sind in der Verkaufsabteilung der Firma *TOP Grafik und Design* tätig und schicken Herrn Faller im Auftrag Ihrer Vorgesetzten, Frau Siebrecht, ein Angebot über Werbemittel. Sie haben einen Katalog beigelegt.

TOP Grafik + Design
Hallerstr. 87
Postfach 2211
70178 Stuttgart

_____
_____
_____ (Anschrift)
_____
_____ _____ (Datum)

Unsere Werbemittel

_____ (Anrede)

wie telefonisch mit Frau Siebrecht vereinbart, …

_____ (Gruß)

_____ (Firmenname)
_____ (Name/Vollmacht Unterzeichner)
_____ (Funktion Unterzeichner)

_____ (Hinweis Anlage)

2 Kurzmitteilung, Aktennotiz, interne E-Mail

A Kurzmitteilung



Für einfache schriftliche Informationen und Mitteilungen verwendet man in Unternehmen oft Standardformulare: Man kreuzt Angaben an und/oder man ergänzt weitere Informationen. Kurzmitteilungen sind z. B. praktisch, wenn der Absender dem Empfänger erklären will, warum er ihm bestimmte Unterlagen schickt und was er von ihm erwartet.

1. Informationen in einer Kurzmitteilung

a Lesen Sie die Kurzmitteilung: Welche Informationen bekommt der Empfänger vom Absender? Was soll er tun? Ergänzen Sie die Erklärungen 1–3.

Kurzmitteilung

Die beiliegenden Unterlagen erhalten Sie

☐ mit Dank zurück ☐ zur Kenntnisnahme ☐ zum Verbleib

mit der Bitte um

☐ Anruf ☐ Entscheidung ☐ Erledigung

☒ Prüfung ☒ Rückgabe ☐ Rücksprache

☐ Stellungnahme ☐ Zustimmung

bitte bis 12.04.20..

Datum: *08.04.20..* Unterschrift: *K.P. Kleinfeld*

Erklärungen

1. Es gibt Unterlagen, die *der Kurzmitteilung beiliegen*.
2. Der Absender bittet den Empfänger, die Unterlagen zu _____.
3. Der Empfänger soll sie dem Absender bis zum 12.4. _____.

b Für welche weiteren Informationen oder Bitten kann man die Kurzmitteilung verwenden? Ergänzen Sie die Informationen und Bitten.

(zu etwas) Stellung nehmen ■ (über etwas) Rücksprache halten ■ (einer Sache) zustimmen ■ (etwas) entscheiden ■ (etwas) erledigen ■ (etwas) zur Kenntnis nehmen ■ (jemanden) anrufen ■ (bei jemandem) verbleiben ■ (etwas) zurückschicken

1. Der Absender *schickt* die Unterlagen mit Dank *zurück*.
2. Der Empfänger soll den Inhalt der Unterlagen _____ _____ _____.
3. Die Unterlagen sollen beim Empfänger _____.
4. Der Absender bittet den Empfänger, die Unterlagen zu lesen, ihn anschließend _____ zu _____ und zu _____, was gemacht werden soll.
5. Der Empfänger soll zu den Vorschlägen in den Unterlagen _____ _____ und die Angelegenheit, um die es in den Unterlagen geht, _____.
6. Der Empfänger soll mit dem Absender über den Inhalt der Unterlagen _____ _____ und den Vorschlägen, die in den Unterlagen stehen, _____.

2. Kurzmitteilung für einen Kollegen

Lesen Sie die handschriftliche Mitteilung von Frau Lamprecht an Herrn Pohl. Formulieren Sie den Text als Kurzmitteilung.

14.6.20..

Lieber Herr Pohl,
die beiliegenden Unterlagen schicke ich Ihnen zur Kenntnisnahme.
Bitte rufen Sie mich kurz an, damit wir die notwendigen Entscheidungen besprechen können. Sie erreichen mich heute Nachmittag ab 16 Uhr in meinem Büro.
Freundliche Grüße
K. Lamprecht

Kurzmitteilung

Die beiliegenden Unterlagen erhalten Sie

☐ mit Dank zurück ☐ zur Kenntnisnahme ☐ zum Verbleib

mit der Bitte um

☐ Anruf ☐ Entscheidung ☐ Erledigung
☐ Prüfung ☐ Rückgabe ☐ Rücksprache
☐ Stellungnahme ☐ Zustimmung

_____

_____

_____

Datum: Unterschrift: _____

B Aktennotiz (Gesprächsnotiz)

Gesprächsergebnisse werden oft in einer Aktennotiz oder Gesprächsnotiz dokumentiert.
Die Aktennotiz dient als Unterlage für weitere Arbeitsschritte oder zur Information für andere Mitarbeiter, Mitarbeiterinnen und Vorgesetzte.
Sie enthält nur die wichtigsten Informationen in Stichworten oder in kurzen Sätzen.
Meistens verwendet man für Aktennotizen oder Gesprächsnotizen Standardformulare.

1. Rubriken einer Aktennotiz

Wie heißen die verschiedenen Rubriken einer Aktennotiz?
Notieren Sie die Bezeichnungen zu den Rubriken.

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

Aktennotiz

_____	Nürnberg, 11. 10. 20..; 13:30–15:30 Uhr
_____	**Besprechung: Messeteilnahme „Grüne Woche 20..", 07. 05.–10. 05. 20..**
_____	Frau Dr. M. Kramsch (Geschäftsführung), Herr Dr. J. Pausewang (Leiter Marketing), Herr K. M. Offenbach (Leiter Personalwesen), Frau F. Jung, Herren P. Damm, L. Müngfeld, K. Fuchs (Vertrieb)
_____	Memo J. Pausewang: Konzept zum Messeauftritt 20..
_____	– Zustimmung: Richtlinien für den Messeauftritt (J. Pausewang) – Durchführung eines Trainingsseminars für alle betroffenen Mitarbeiter/innen
_____	– Vorbereitung und Durchführung der Mitarbeiterschulung (Personalwesen) bis spätestens 20. 04. 20.. – Konzept zur Standgestaltung: Vorlage Ende Februar 20.. (Marketing)
_____	*J. Pausewang*
Verteiler _____	Frau Dr. Kramsch (Geschäftsführung), Herr Offenbach (Abt. Personalwesen), Frau Jung (Abt. Vertrieb)

2. Angaben in einer Aktennotiz

a Worum ging es bei dieser Besprechung? Ergänzen Sie die Besprechungspunkte.

auftreten ■ durchführen ■ gestalten ■ schulen ■
teilnehmen ■ vorbereiten ■ zustimmen

Besprechungspunkte

1. Das Unternehmen will an einer Messe _____.
2. Man hat darüber diskutiert, wie das Unternehmen auf der Messe _____ soll.
3. Alle Besprechungsteilnehmer haben den neuen Richtlinien _____.
4. Weiterhin hat man beschlossen, ein Trainingsseminar _____ zu _____.
5. Die Abteilung Personalwesen soll dieses Seminar _____.
6. Ziel dieses Seminars ist es, die Mitarbeiter für die Messe zu _____.
7. Die Marketingabteilung soll Ideen entwickeln, wie der Messestand zu _____ ist.

b Für Stichworte sind Nomen oft praktischer als Verben. Notieren Sie die Verben, mit denen diese Nomen gebildet wurden.

1. die Vereinbarung _____
2. die Einführung _____
3. die Entscheidung _____
4. die Auswahl _____
5. die Bildung (Team) _____
6. der Vorschlag _____
7. die Zusage _____
8. das Treffen _____
9. die Planung _____
10. die Vorstellung _____

c Welche Nomen werden mit diesen Verben gebildet? Notieren Sie die entsprechenden Nomen zu den Verben.

1. sich einigen die _____
2. beschließen der _____
3. verhandeln die _____
4. beantworten die _____
5. mitteilen die _____
6. empfangen der _____
7. besuchen der _____
8. entwickeln die _____
9. bearbeiten die _____
10. bestätigen die _____



3. Aktennotiz nach einer Besprechnung

a Ergänzen Sie in der Aktennotiz die passenden Wörter.

Planung ■ Entscheidung ■ Teilnahme ■ Vereinbarung ■ Bildung ■ Auswahl

Betreff: _____ *an der CeBIT-Messe 20..*

Gesprächsergebnisse: _____ *über die wichtigsten Messeziele*

_____ *des Messeteams: (L. L., Herstellung; K. L., Marketing; P. M., Vertrieb; St. G., Vertrieb)*

_____ *der Ausstellungsprodukte (Liste siehe Anlage)*

weitere Schritte: _____ *eines Termins mit dem Messearchitekten (P. M.)*

_____ *des gesamten Messeauftritts (St. G.)*

b Worum ging es bei dieser Besprechung (Aufgabe 3) und was hat man beschlossen? Ergänzen Sie die Besprechungspunkte.

1. Hauptthema war die Entscheidung, an der CeBIT-Messe _____ zu _____.
2. Danach ging es darum, über die _____,
   das _____ und die _____.
3. Herr P. M. soll _____
   und Frau St. G. soll _____.

c Lesen Sie den Bericht über eine Besprechung. Notieren Sie Stichworte in der Aktennotiz.

Die Abteilungen Verwaltung, Rechnungswesen und Personalwesen sollen über den Kauf neuer Computer entscheiden. Die Leiter der drei Abteilungen konnten sich bei der Besprechung am 18. 5. 20.. nicht auf eine gemeinsame Lösung einigen und vereinbarten deshalb eine weitere Besprechung am 27. 5. 20..

Aktennotiz

Betreff: _____

Gesprächsergebnisse: _____

weitere Schritte: _____

_____

d Lesen Sie einen weiteren Besprechungsbericht und notieren Sie Stichworte für eine Aktennotiz.

Das neue Produkt SAX-00 soll auf dem Markt eingeführt werden. Mitarbeiter der Marketingabteilung, der Verkaufsabteilung und des Außendienstes besprechen mögliche Strategien. Sie beschließen, im September eine Werbeaktion durchzuführen.
Die Marketingabteilung soll ein Konzept für die Aktion entwickeln und bis Anfang März (KW 10) vorlegen. Die Kosten sollen 150.000 € nicht überschreiten.
Mitarbeiter der Verkaufsabteilung sollen im Mai die wichtigsten Kunden besuchen, um sie über das neue Produkt zu informieren.

Aktennotiz

Betreff: _____

Gesprächsergebnisse: _____

weitere Schritte: _____

_____



C Mitteilung per E-Mail

In der schriftlichen Kommunikation zwischen Abteilungen, Mitarbeitern, Mitarbeiterinnen und Vorgesetzten benutzt man meistens E-Mails.
Auch hier gilt die Regel: „Kein Schreiben ohne Anrede und Gruß". Man schreibt aber meistens in einem direkten, wenig formellen Kommunikationsstil.
Ob „Sie" oder „Du" bei der Anrede verwendet wird, ist je nach Unternehmen oder Branche verschieden. Es gibt keine einheitliche Regelung.*

* Wir gehen aber im Folgenden immer davon aus, dass die Sie-Form verwendet wird.

1. Informationen im E-Mail-Fenster

Auch ohne eine E-Mail zu öffnen bzw. ohne den E-Mail-Text zu lesen, bekommt der Empfänger eine Reihe von Informationen über Absender und Inhalt einer Mail.

Betreff	Absender	Datum
Besprechung 25.08.20.., Tagesordnung	aheilmann@hansen.de	14.08.20.. 14:03
Re: Lieferung Mangat-X23	Volker Ludwig	14.08.20.. 13:55
Einladung zur Ausstellungseröffnung	Jörg Rieger	14.08.20.. 13:42
Betriebsausflug im Herbst	Susanne Bachot	14.08.20.. 13:20

Datum: Dienstag 14. August 20.. 14:03
Von: aheilmann@hansen.de
An: ghilger@hansen.de; jpaulsen@hansen.de; rkleinschmidt@hansen.de; ekarst@hansen.de
Cc: fpohl@hansen.de
Betreff: **Besprechung 25.08.20.., Tagesordnung**
Anlage: Tagesordung 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

a Welche Informationen sieht man im Posteingang, welche in der Kopfzeile einer E-Mail? Kreuzen Sie an.

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

b Lesen Sie den Text der E-Mail. Markieren Sie Informationen, die auch in der Kopfzeile stehen.

c Erklären Sie, was die Empfänger der E-Mail tun sollen.

1. Sie sollen zu dem Entwurf der Tagesordnung _____.
2. Sie können Änderungen _____.
3. Sie sollen ihre Vorschläge _____.

2. Anrede- und Grußformeln in einer E-Mail

Die Wahl von Anrede und Grußformel zeigt an, wie der Absender seine Beziehung zum Empfänger sieht.

Bei welcher Beziehung passen die folgenden Anrede- und Grußformeln, die häufig in E-Mails verwendet werden? Notieren Sie Beispiele.

Anrede:	Guten Tag Herr/Frau …, ■ Hallo Frau …, / Hallo Herr …, ■ Lieber Herr …, /Liebe Frau …, ■ Sehr geehrter Herr …, / Sehr geehrte Frau …,
Gruß:	mfg (= Mit freundlichen Grüßen) ■ Freundliche Grüße ■ Herzlich ■ Liebe Grüße ■ Mit freundlichen Grüßen
Unterschrift:	Petra Müller (Name ausgeschrieben) ■ PM (Namenskürzel)

Die Beziehung zwischen Absender und Empfänger ist eher …		
informell, persönlich	Anrede	
	Gruß	
	Unterschrift	
formell, sachlich	Anrede	
	Gruß	
	Unterschrift	



3. Betreff in einer E-Mail

Der Betreff sollte möglichst kurz sein und klar über den Inhalt einer E-Mail informieren.

a Welcher Betreff passt gut oder nicht so gut zu den E-Mails A und B? Kreuzen Sie an.

Mail A: Anfrage, ob ein Besprechungstermin (Datum/Uhrzeit) zum Thema Werbeaktion passt

Betreff	gut	nicht so gut
1. Besprechungstermin	☐	☐
2. Besprechungstermin: 03. 10., 15:30–17:00	☐	☐
3. Besprechung Werbeaktion, Terminvorschlag	☐	☐

Mail B: Anfrage, ob der Empfänger die Unterlagen über die Bestellung eines Kunden (Firma Pohlmann) hat, und Bitte, diese Unterlagen an den Absender weiterzuleiten

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

b Ergänzen Sie in den E-Mails passende Betreffs.

Betreff: _____

Liebe Frau Bärlach,
ich nehme vom 2. 7. bis18. 7. an einem Weiterbildungsseminar teil. Während meiner Abwesenheit vertritt mich Herr Krause. Er ist über alle Kundenkontakte informiert und schickt bei Bedarf die notwendigen Unterlagen.
Mfg
Thomas Lochner

Betreff: _____

Anlage: Lieferung_VJK-974_20XX0215

Lieber Herr Gessler,
wir bekamen von Firma MAURER, Köln, eine Beschwerde wegen schlechter Verpackung der Waren, die wir an sie liefern (Kopie des Schreibens liegt bei). Es handelt sich um einen wichtigen Kunden, den wir auf keinen Fall verlieren möchten. Bitte sorgen Sie dafür, dass die nächsten Lieferungen keinen Grund zu neuen Beschwerden geben.
Vielen Dank und freundliche Grüße
Frederike Naumann
Verkauf

4. E-Mails an andere Mitarbeiter

a Sie sind Mitarbeiter der Personalabteilung und möchten einen Vertragsentwurf an Ihre Kollegin (Beate Vogt) schicken. Schreiben Sie statt der Kurzmitteilung eine E-Mail.

Kurzmitteilung

Die beiliegenden Unterlagen erhalten Sie

☐ mit Dank zurück ☐ zur Kenntnisnahme ☐ zum Verbleib

mit der Bitte um

☐ Anruf ☐ Entscheidung ☐ Erledigung
☒ Prüfung ☐ Rückgabe ☐ Rücksprache
☒ Stellungnahme ☐ Zustimmung

Vertragsentwurf Bohl AG –

möglichst bis 25.10.20..

Datum: *23.10.20..* Unterschrift: *Klaus Heinen*

Betreff:
Anhänge: Vertrag Bohl AG

b Beantworten Sie in der Rolle von Frau Vogt die E-Mail Ihres Kollegen (Herr Heinen).

Ihre E-Mail hat den folgenden Inhalt:
1. Dank für die Zustellung des Vertragsentwurfs
2. Einige Formulierungen im Vertrag (Punkt 3 und 4.1, 4.2) sind nicht deutlich formuliert
3. Vorschlag, Frau Dr. Jonas von der Rechtsabteilung um Hilfe zu bitten
4. Vorschlag für einen Gesprächstermin am 25. 10., um 10 Uhr

Betreff:
Anhänge:

3 Terminvereinbarungen, Mitteilungen, Anfragen …

Für schriftliche Mitteilungen, die zur geschäftlichen Routine gehören, (Anfragen, Absprachen, Terminvereinbarungen, Bestätigungen von Vereinbarungen, Buchungen, …) verwendet man auch beim Schriftverkehr mit externen Ansprechpartnern überwiegend die E-Mail.

A Terminabsprachen bearbeiten

1. Verschiedene E-Mails mit Terminabsprachen

Lesen Sie die E-Mails A–E. Worum geht es bei den Terminen? Notieren Sie Stichworte.

E-Mail	Stichworte zum Inhalt
A	
B	
C	
D	
E	

2. Angaben in E-Mails

a Welche Anliegen haben die Verfasser der E-Mails A–E? Kreuzen Sie an.

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

b Erklären Sie, worauf die Verfasser Bezug nehmen.

E-Mail	Bezug: Das war vorher geschehen
A	*Frau Stollberg hatte mit Herrn Kielmann …*
B	*Frau Ehrenfels hatte Herrn Reusch …*
C	
D	
E	

c Welche E-Mails enthalten die folgenden Angaben? Kreuzen Sie an.

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

Schreiben A

Verfassen: Aktion „Top-Strick"

Datei Bearbeiten Ansicht Einstellungen Extras Hilfe

An: thomas.kielmann@caranto.com

Anhänge: Verkaufsförderung Top-Stick

Betreff: Aktion „Top-Stick"

Sehr geehrter Herr Kielmann,

nach an unserem heutigen Telefongespräch halte ich als Gesprächstermin den 23.03.20.., 14:30–17:00, fest. An dem Gespräch werden auf unserer Seite Frau Poll, Vertriebsleiterin, Herr Dr. Föhr, Außendienstleiter, und ich selbst teilnehmen.

Im Anhang finden Sie wie gewünscht die Unterlagen, die wir bereits bei Werbemaßnahmen für „Top-Stick" in anderen Regionen eingesetzt haben.

Falls Sie für den Abend keine anderen Pläne haben, würden wir uns freuen, das Gespräch bei einem gemeinsamen Abendessen fortzusetzen. Selbstverständlich sind Sie unser Gast.

Mit freundlichen Grüßen
Beate Stollberg
Geschäftsführerin

Top-Stick GmbH
Darweniusweg 16
80432 München

Tel.: +49 89 772 16 555
Fax: +49 89 772 16 512
E-Mail: beate.stollberg@top-stick.de

Schreiben B

Betreff: **Unser neues Steuerungsprogramm für Ihre Logistik**

Liebe Frau Ehrenfels,
besten Dank für die Einladung zur Präsentation unseres neuen Logistikprogramms PW07. Gerne bestätigen wir den Termin in KW* 24 und besuchen Sie am 14.06.20.. um 16 Uhr. Wie besprochen wird mich Herr Wenger, unser Programmierer, begleiten. Für die Präsentation selbst brauchen wir circa 1 Stunde. Anschließend beantworten wir gerne Ihre Fragen.

Freundliche Grüße nach Dresden
Hans-Peter Reusch

* KW = Kalenderwoche

Schreiben C

Betreff: **20..-09-13: Bitte um Terminänderung**

Guten Tag Herr Langer,

wir hatten für den 13.09.20.., 10.00 Uhr ein Gespräch über den Ausbau Ihrer EDV-Anlage vereinbart. Da zwei Kollegen in unserer Abteilung fehlen, würde ich den Termin gern um 8 Tage verschieben, falls das bei Ihnen so kurzfristig möglich ist.

Würde Ihnen ein Treffen am 21.09., 11.00 Uhr oder am 23.09., 13.30 Uhr passen?

Besten Dank vorab für Ihr Verständnis und für Ihre Antwort.

Freundliche Grüße
i. V. Alexander Rühle
Key-Account Manager

Schreiben D

Betreff: **Produktpräsentation am 25.11.20..**

Sehr geehrte Frau Wiegand,
vielen Dank für die Einladung. Sicher wird es bei Ihrer Produktpräsentation viele neue und interessante Informationen geben.
Wir haben jedoch hier bei uns im Haus am 25.11.20.. eine wichtige Sitzung, sodass ich Ihrer Einladung leider nicht folgen kann.
Ich wünsche Ihnen eine erfolgreiche Veranstaltung und freue mich auf eine andere Gelegenheit, Ihr neues Angebot kennenzulernen.

Freundliche Grüße
i. A. Ursula Nannen
Einkauf

Schreiben E

Betreff: **Besuch unseres Fachberaters**

Sehr geehrter Herr Krause,
bei unserem Messegespräch auf der OPTICA, am 18.03.20.., hatten wir den Besuch unseres Fachberaters Herrn Stolz bei Ihnen vereinbart.
Wir möchten Ihnen nun die folgenden Daten für einen Besuchstermin vorschlagen:
12.05.20..
15.05.20..
Für das Gespräch planen wir circa 90 Minuten ein. Bitte teilen Sie uns mit, ob einer der beiden Termine für Sie infrage kommt oder ein anderer Tag besser passt.
Wir freuen uns darauf, Sie zu beraten.
Mit freundlichen Grüßen
i. A. Manfred Guller
Leiter Marketing

B E-Mails mit Terminabsprachen vorbereiten und verfassen

1. Vorschläge und Fragen zu Terminabsprachen



a Sie formulieren Fragen und Vorschläge zu Terminabsprachen. Ergänzen Sie die (zu den Präfixen) passenden Verben.

__sagen ■ __legen ■ __nehmen ■
__schlagen ■ __planen ■ __halten (2 ×)

1. Welchen Termin _____ Sie vor?
2. Gut, dann _____ wir doch den 10.11. als Gesprächstermin fest.
3. Können Sie am nächsten Freitag einen Termin für die Besprechung ein_____?
4. Wenn Sie diesen Besuchstermin nicht wahr_____ können, müssen wir ein anderes Datum finden.
5. Dieser Termin wurde vor 3 Wochen fest_____, den können wir jetzt nicht mehr ab_____.
6. Ich bin nicht sicher, ob wir diesen Liefertermin ein_____ können.

b Welche Verben passen in den folgenden Äußerungen und Fragen? Ergänzen Sie sie (mehrere Antworten möglich).

vereinbaren ■ verpassen ■ verschieben ■ verlegen ■
passen ■ planen ■ bestätigen ■ ändern

1. Würden Sie uns den Termin Ihres Besuchs bitte kurz _____?
2. Leider bin ich am 23. nicht hier. Lässt sich der Sitzungstermin noch _____?
3. _____ Ihnen der Termin am 23. März oder sollen wir ihn noch einmal _____?
4. Es tut mir leid, dass ich unseren Besprechungstermin _____ habe. Ich rufe Sie morgen an, um einen neuen Termin zu _____.
5. So kurzfristig können wir diesen Liefertermin nicht _____.
6. Wir haben dieses Treffen doch langfristig _____, um sicher zu sein, dass Sie daran teilnehmen können.

2. Absagen und alternative Terminvorschläge

Sie möchten eine Absage oder alternative Terminvorschläge begründen. Ergänzen Sie die Begründungen anhand der passenden Vorgaben (mehrere Antworten möglich).

wegen ■ aufgrund ■ deshalb ■ denn ■ da

1. _____ ich am genannten Datum auf Geschäftsreise bin, kann ich Ihre Einladung leider nicht annehmen.
2. Dieser Termin ist für mich nicht möglich, _____ am gleichen Tag findet eine wichtige Sitzung statt.
3. Zurzeit sind wir stark überlastet. Ich kann Ihnen _____ erst im März antworten.
4. Wir haben den Termin _____ unerwarteter Transportprobleme absagen müssen.
5. _____ der neuen Sachlage werden wir den Termin für das Gespräch noch einmal verschieben.

3. E-Mails mit Terminabsprachen

Schreiben Sie die E-Mails F und G für die folgenden Situationen.

Schreiben F

Sie müssen einen bereits vereinbarten Besuch eines Lieferanten verschieben, denn aufgrund der Neuorganisation Ihres Bereichs findet an diesem Tag eine wichtige Sitzung statt. Bitten Sie um Verständnis und machen Sie einen neuen Terminvorschlag.

Absender	„Sie": Leiter/in der Abteilung Einkauf
Empfänger	Herr Klaus Hansen, Verkaufsabteilung des Lieferunternehmens
Beziehung	persönlich bekannt – sachlich
Termin(e)	vereinbarter Termin: 08. April 20.. / neuer Termin: 22. oder 24. April

Schreiben G

Sie laden Ihre Hauptkunden zu einer Präsentation Ihres neuen Produkts „XXP-Druckpressen" in Ihrem Unternehmen ein. Sie nennen mehrere Daten zur Auswahl und bitten auch um alternative Terminvorschläge, falls keines dieser Daten passt.

Absender	„Sie": Geschäftsführer/in
Empfänger	Frau Dr. Luckner, Herstellungsleiterin im Kundenunternehmen
Beziehung	nicht persönlich bekannt
Termin(e)	zur Auswahl: 13.05., 16.05., 20.05. (11.00 Uhr) / Dauer der Präsentation: circa 1 Stunde, anschließend Zeit für Fragen

C Anfragen, Mitteilungen, Buchungen bearbeiten und beantworten

1. E-Mails mit verschiedenen Anliegen

a Lesen Sie die E-Mails H–K: Worum handelt es sich jeweils? Notieren Sie entsprechend H–K (mehrere Antworten möglich).

Es handelt sich um …	H–K		H–K
– eine Anweisung.	☐	– eine Bitte um Information.	☐
– einen Auftrag.	☐	– eine Anfrage.	☐
– eine Mitteilung.	☐	– eine Buchung/Reservierung.	☐
– eine Ankündigung.	☐	– eine Buchungsbestätigung.	☐
– eine Empfangsbestätigung.	☐	– eine Auskunft.	☐

Schreiben H

Betreff: **Klimaanlagen für Büroräume**

Sehr geehrte Damen und Herren,

durch Ihren Prospekt wurden wir darauf aufmerksam, dass Sie Klimaanlagen herstellen und installieren.
Wir möchten zurzeit mehrere Büroräume mit Klimaanlagen ausstatten. Für die Zusendung detaillierter Produktbeschreibungen und Preislisten wären wir Ihnen dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

Karl Tauer Immobilien GmbH
i. A. Christine Langfeld
(Verwaltung)



Schreiben I

Betreff: **Unsere neuen Räumlichkeiten in der Ludwigstraße**

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wegen unseres Umzugs in die Ludwigstraße können wir Sie in KW 22 und KW 23 nicht wie gewohnt in unseren Verkaufsräumen empfangen.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und freuen uns, Sie ab KW 24 in unseren neuen Räumlichkeiten zu begrüßen.

Ihr Partner
AWD Großhandel für Bürobedarf

Schreiben J

Betreff: **Unser Angebot: Alu-Fenster***

Sehr geehrter Herr Damm,

sicher sind Ihnen die erneuten massiven Verteuerungen auf dem Rohstoffmarkt bekannt. Wie schon in der Vergangenheit haben wir uns bemüht, die notwendigen Preisanpassungen durch innovative Herstellungsverfahren zu begrenzen.
Im Anhang finden Sie unser neues Angebot und die ab 1. Mai gültigen Preislisten.
Wir freuen uns auf die weitere, vertrauensvolle Zusammenarbeit und sehen Ihrem nächsten Auftrag gerne entgegen.

Freundliche Grüße aus Dortmund
i. A. Frederike Semmler
Verkauf

* Alu = Aluminium

Schreiben K

Betreff: **Zimmerreservierung Gen-Tech GmbH 12.04.–15.04.**

Sehr geehrte Frau Johnen,

wie wir soeben telefonisch besprochen haben, bitte ich Sie um folgende Reservierung:

Zimmertyp:	3 Einzelzimmer
Sonderwünsche:	–
Garage:	–
Zimmerpreis:	118,00 Euro pro Nacht, inklusive Frühstück
Anreise:	12.04.20..
Abreise:	15.04.20..
Gäste:	Frau Dr. Petra Kammbach, die Herren Manfred Stoll u. Wilfried Seifert Bitte berücksichtigen Sie, dass die Gäste am 12.04. möglicherweise erst nach 22 Uhr eintreffen werden.

Die Rechnung für Übernachtung/Frühstück senden Sie bitte an folgende Adresse:

Gen-Tech GmbH
Frau Elke Hansen
Adalbert-Stifter-Straße 6
67342 Speyer

Sonstige Kosten, z. B. Minibar, Pay-TV, Internetnutzung und Telefongebühren, zahlen die Gäste bei Ihrer Abreise.
Bitte bestätigen Sie uns diese Buchung bis zum 3.03.20..

Mit freundlichen Grüßen
i. A. Elke Hansen

b Wer sind die Empfänger dieser E-Mails? Kreuzen Sie an.

Empfänger	H	I	J	K
Kunden des Unternehmens	☐	☐	☐	☐
(mögliche) Lieferanten des Unternehmens	☐	☐	☐	☐
Dienstleistungsunternehmen	☐	☐	☐	☐

c Markieren Sie in den E-Mails die Hauptinformation und notieren Sie sie in Stichworten.

E-Mail	Hauptinformation
H	
I	
J	
K	

d Welche der E-Mails erfordern eine Antwort vom Empfänger?
Kreuzen Sie an und notieren Sie die Art der gewünschten Antwort in Stichworten.

E-Mail	Antwort erforderlich Ja	Nein	Art der Antwort
H	☐	☐	
I	☐	☐	
J	☐	☐	
K	☐	☐	

2. Antworten auf E-Mails mit Anfragen, Buchungen

Wählen Sie die passenden Briefbausteine aus und verfassen Sie Antworten auf die E-Mails H und K.

für ein Schreiben / für das Interesse an … / für eine Buchung danken
- *wir danken Ihnen für Ihr Interesse an unseren Produkten / an unserem Angebot*
- *wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen / für Ihren Auftrag / für Ihren Anruf*

einen Auftrag / eine Buchung / eine Reservierung bestätigen
- *gerne bestätigen wir Ihnen folgende Buchung / den folgenden Auftrag: …*
- *wir haben wie gewünscht für Sie die folgende Buchung vorgenommen: …*

auf beigefügte Unterlagen verweisen
- *im Anhang finden Sie …*
- *wie gewünscht schicken wir Ihnen im Anhang …*
- *die gewünschten Unterlagen liegen bei / haben wir beigefügt …*

D Anfragen, Mitteilungen, Buchungen vorbereiten und verfassen

1. Angaben zum Bezug

Sie erklären, warum Sie sich an den Empfänger wenden. Ergänzen Sie die Erklärungen anhand der Vorgaben (mehrere Antworten möglich).

auf der Messe ■ in Ihrem Prospekt geben Sie an, ■
ergänzend zu den Informationen, ■ im Anschluss an ■
durch einen Geschäftsfreund erfuhren wir, ■ wir haben bereits früher

1. _____
dass Sie auch Alu-Fenster herstellen.
2. _____
haben Sie ein neues Verfahren vorgestellt, das für uns von Interesse sein könnte.
3. _____
von Ihnen Artikel für den Bürobedarf bezogen und …
4. _____
dass Sie Klimaanlagen bauen und installieren.
5. _____
unser heutiges Telefongespräch …
6. _____
die Sie mir heute bei unserem Telefongespräch gegeben haben, …

2. Bitte um Zusendung, Bestätigung, Buchung, Auskunft, …

Formulieren Sie entsprechende Bitten. Schreiben Sie abwechselnd in der Ich-Form und in der Wir-Form.

jemandem etwas zusenden/schicken ■ für jemanden etwas reservieren/buchen ■
jemandem etwas bestätigen ■ jemandem für (…) dankbar sein (wär-)

1. neue Preislisten: *Bitte senden Sie* _____
2. ein Einzelzimmer: _____
3. einen Flug nach Berlin: _____
4. die Reservierung: _____
5. Zusendung Ihres Katalogs: _____

3. E-Mails mit Anfragen, Ankündigungen, Auskünften, Buchungen, …

Verfassen Sie die E-Mails L, M und N entsprechend der folgenden Vorgaben.

Schreiben L

Orientieren Sie sich an der E-Mail K und reservieren Sie in Ihrem Namen ein Zimmer im Hotel *Alpenhof* in Salzburg. Wählen Sie Komfort, Anzahl der Übernachtungen usw.
Bitten Sie um Bestätigung der Reservierung.

Hotel „Alpenhof", Salzburg	mit Dusche	inkl. Frühstück	Halb-pension	mit Bad	inkl. Frühstück	Halb-pension	Garagen-platz
Einzelzimmer	85 €	102 €	122 €	105 €	122 €	142 €	23 €
Doppelzimmer	115 €	149 €	189 €	135 €	169 €	209 €	23 €

Schreiben M

Sie importieren Weine und alkoholische Getränke. Sie sind beim Besuch der drupa (Messe für Druck und Papier) auf einen Hersteller von Etiketten aufmerksam geworden. Sie bitten ihn um die Zusendung seines neuen Katalogs.

Schreiben N

Sie sind ein Großhandel für Gartenmöbel. Sie informieren Ihre Kunden (Einzelhandel), dass Sie einen bestimmten Artikel (Sonnenschirm, Artikelnummer SS-1235) ab sofort nicht mehr liefern können, da Sie Materialmängel festgestellt haben.



4 Einladungen

Einladungen zu Produktpräsentationen, zu Besuchen am Messestand oder zu besonderen Veranstaltungen eines Unternehmens (Jubiläum, Eröffnung eines neuen Werks usw.) sind wichtige Instrumente beim Aufbau und bei der Pflege von Geschäftsbeziehungen.
Sie werden meistens als E-Mail oder als Brief (bzw. als gedruckte Karte) verschickt.

A Einladungen bearbeiten

1. Einladung zum Besuch am Messestand

a Lesen Sie die beiden Einladungen. Notieren Sie Stichworte zum Inhalt.

Einladung	A	B
Um welches Ereignis handelt es sich?		
Wann findet es statt?		
Wo findet es statt?		
Warum lohnt es sich, daran teilzunehmen?		
Was ist vorher zu tun?		

b Wie beurteilen Sie die beiden Einladungen? Notieren Sie:

\+ = trifft eher zu – = trifft eher nicht zu

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.	☐	☐

c Markieren Sie Passagen in den Schreiben, in denen der Empfänger besonders positiv angesprochen wird.

d Welche der beiden Einladungen motiviert eher zum Messebesuch? Kreuzen Sie an.

Einladung A ☐ Einladung B ☐

Schreiben A

Datum: 15. Januar 20..
Von: Peter Lemmer <p.lemmer@keppler-ag.de>
An: Dr. S. Haller-Buschmann <sabine.haller-buschmann@klasing.de>
Betreff: **Besuchen Sie uns auf der CeBIT vom 02.03. bis zum 06.03.20..!**

Sehr geehrte Frau Dr. Haller-Buschmann,

unser Messeteam freut sich darauf, Ihnen auf der CeBIT unsere Innovation dieses Jahres zu präsentieren. Eine gute Gelegenheit für Sie, sich von der Qualität unserer Produkte zu überzeugen!

Sie finden unseren Stand (08B) in der Halle 12, nicht weit vom Haupteingang.

Selbstverständlich möchten wir Sie gerne persönlich zu einem Gespräch empfangen, um Ihren Bedarf besser kennenzulernen und Ihre Fragen zu beantworten.

Vereinbaren Sie hierzu bitte einen Termin mit Herrn Langer, der unsere Messeteilnahme vorbereitet. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer 0611-2569741-21.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch und wünschen Ihnen eine angenehme Anreise.

Freundliche Grüße aus Wiesbaden
i. V. Peter Lemmer
Marketing

Schreiben B

15.02.20..

HANNOVER MESSE, 20.04 bis 24.04.20..
Einladung

Sehr geehrter Herr Dr. Hammersbach,

wie in den vergangenen Jahren werden wir wieder mit unserem Stand auf der HANNOVER MESSE vertreten sein. Auf einer vergrößerten Standfläche präsentieren wir uns in Halle 08, Stand 48L.

Sicher interessiert Sie unsere neue Produktpalette, die in der Fachpresse für großes Aufsehen sorgt.

Für ein Gespräch auf der Messe stehen Ihnen unsere Standmitarbeiter natürlich gerne zur Verfügung. Bitte vereinbaren Sie vorher einen Termin mit der zuständigen Standleiterin, Frau Dr. Schmidt-Löschfeld (Telefonnummer 0412-6958914-04).

In Erwartung Ihres Besuches, über den wir uns freuen würden, verbleiben wir mit freundlichen Grüßen

Glashof-Stahl AG

Gerd Mausmann

i. V. Gerd Mausmann
Marketing und Vertrieb

2. Einladung zu einem Firmenjubiläum

a Lesen Sie die beiden Varianten einer Einladung zu einem Firmenjubiläum (C, D). Enthalten beide Schreiben alle wichtigen Informationen? Kreuzen Sie an.

Einladung	C		D	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Art des Ereignisses	☐	☐	☐	☐
Zeitpunkt	☐	☐	☐	☐
Ort	☐	☐	☐	☐
Informationen, die zum Besuch motivieren	☐	☐	☐	☐
praktische Hinweise für den Empfänger	☐	☐	☐	☐

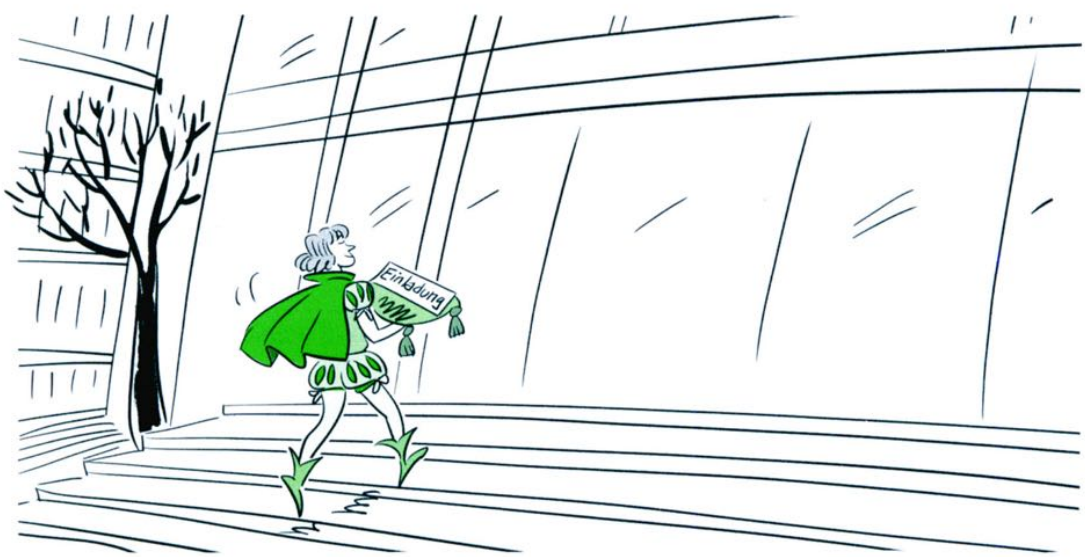
b Wie beurteilen Sie die beiden Einladungen? Notieren Sie:
\+ = trifft eher zu – = trifft eher nicht zu

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

c Markieren Sie Passagen in den Schreiben, in denen der Empfänger besonders positiv angesprochen wird.

d Welche der beiden Einladungen motiviert eher zur Teilnahme am Firmenjubiläum? Kreuzen Sie an.

Einladung C ☐ Einladung D ☐



Schreiben C

Unsere langjährige Zusammenarbeit

Lieber Herr Lauterbach,

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

Wir hoffen, dass Sie an einem der beiden Termine unser Gast sein können:
13.05. (Anreise 12.05.)
15.05. (Anreise 14.05.)

Teilen Sie uns bitte mit, wann es Ihnen am besten passt, damit wir Ihnen ein Hotelzimmer reservieren können.

Natürlich möchten wir Ihnen bei dieser Gelegenheit unsere neuen Produkte vorstellen und auf einer Werksbesichtigung zeigen, wie sie entstehen. Ein informatives und attraktives Rahmenprogramm rundet den Besuch ab – und für den Abend haben wir uns eine kleine Überraschung ausgedacht.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen nach Darmstadt

Schreiben D

50 Jahre STAMMBACH GmbH

Lieber Herr Lauterbach,

im Mai dieses Jahres feiern wir unser **50-jähriges Firmenjubiläum**.

Dazu möchten wir Sie als langjährigen Kunden herzlich einladen.
Wir würden uns freuen, wenn Sie uns an einem der folgenden Termine besuchen könnten:
13.05. (Anreise 12.05.)
15.05. (Anreise 14.05.)

Bitte teilen Sie uns für die Hotelreservierung mit, ob Sie in Begleitung oder alleine anreisen werden. (Frau Staller, Tel.: 0231-74501-25)

Das Programm der Jubiläumsveranstaltung finden Sie in der Anlage.

Über Ihren Besuch würden wir uns sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

B Einladungen vorbereiten

1. Der Anlass einer Einladung

a Sie möchten den Anlass einer Einladung erklären. Ergänzen Sie in den Erklärungen passende Verben (mehrere Antworten möglich).

veranstalten ■ organisieren ■ einweihen ■ feiern ■ eröffnen ■ verabschieden ■ vorstellen

Wir möchten …

1. unsere neue Niederlassung in Köln _____.
2. unsere neue Produktpalette _____.
3. das 20-jährige Jubiläum unserer Firma _____.
4. eine Werksbesichtigung _____.
5. unseren langjährigen Geschäftsführer, Herrn Dr. Pfeiffer, _____.
6. einen Workshop / eine Pressekonferenz zum Thema … _____.

b Notieren Sie die verschiedenen Ereignisse (Einladungen 1–6, Aufgabe 1a) im Terminkalender.

21. Februar: *Einweihung der neuen Niederlassung*

25. Februar: _____

14. März: _____

15. März: _____

04. April: _____

11. Mai: _____

c Sie möchten bestimmte Aspekte in Ihrer Einladung besonders betonen: Ergänzen Sie jeweils ein geeignetes Adjektiv (mehrere Antworten möglich).

attraktiv ■ außergewöhnlich ■ besonder- ■ erfolgreich ■ erstmalig ■ feierlich ■ langjährig ■ partnerschaftlich ■ wichtig ■ zwanzigjährig

1. eine _____ Zusammenarbeit
2. ein _____ Jubiläum
3. eine _____ Geschäftsbeziehung
4. ein besonders _____ Tag in der Geschichte unseres Unternehmens
5. der _____ Abschluss eines Projekts

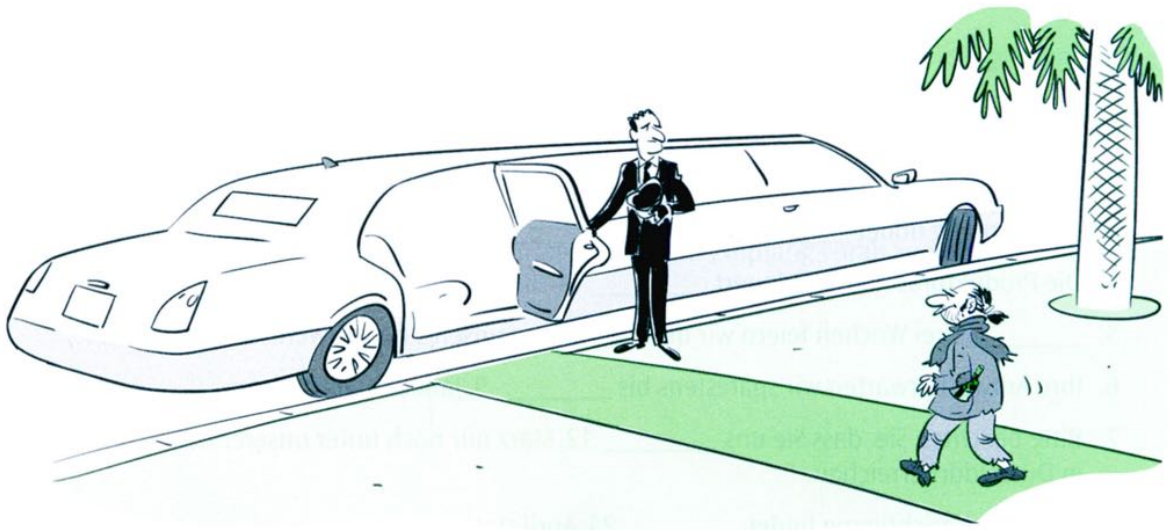
6. ein _____ Ereignis
7. ein _____ Rahmenprogramm
8. eine _____ Einweihung
9. der _____ Erfolg eines neuen Produkts
10. eine _____ Präsentation unseres neuen Angebots

2. Wendungen in Einladungsschreiben

a Die folgenden Wendungen stehen oft in Einladungsschreiben. Ergänzen Sie die passenden Präpositionen.

an ■ an ■ auf ■ auf ■ bei ■ für ■
für ■ über ■ unter ■ zur ■ zu

1. Wir freuen uns _____ Ihre Teilnahme an dieser Veranstaltung.
2. Wir würden uns _____ Ihre Zusage freuen.
3. Wir möchten Sie _____ unserem 30-jährigen Jubiläum einladen.
4. Sie erreichen uns _____ der Telefonnummer 08 23 04 71.
5. Wir stehen gerne _____ weitere Auskünfte _____ Verfügung.
6. Wir hoffen _____ Ihr Interesse _____ unserem neuen Angebot.
7. Wir veranstalten einen Empfang _____ unsere besten Kunden.
8. Wir würden uns freuen, Sie _____ diesem Anlass _____ unserem Stand zu begrüßen.



b Die folgenden Aussagen können unterschiedlich formuliert werden. Variieren Sie die Formulierungen wie im ersten Beispiel.

1. Wir freuen uns auf Ihren Besuch an unserem Messestand.

   Wir freuen uns *darauf*, Sie an unserem Messestand zu empfangen.

2. Wir möchten Sie an unsere Produktpräsentation am 20. 02. erinnern.

   Wir möchten Sie _____ erinnern, dass wir am 20. 02. unsere neue Produktpalette vorstellen.

3. Wir danken Ihnen für Ihren Besuch.

   Wir danken Ihnen _____, dass Sie uns besucht haben.

4. Wir möchten Sie zu unserer Jubiläumsfeier einladen.

   Wir feiern am 12. 01. unser Firmenjubiläum. Dürfen wir Sie _____ einladen?

5. Möchten Sie an der Werksbesichtigung am 15. 03. teilnehmen?

   Wir veranstalten am 15. 03. eine Werksbesichtigung. Möchten Sie _____ teilnehmen?

6. Möchten Sie Näheres über den Ablauf der Veranstaltung erfahren?

   Im beiliegenden Programm finden sie alle Informationen _____.

7. Haben Sie schon von unserer neuen Produktentwicklung gehört?

   Wir haben ein neues Produkt entwickelt. Haben Sie schon _____ gehört?

3. Datum und Zeitangaben

Ergänzen Sie die passenden Präpositionen zu den Angaben.

ab dem ■ am ■ am ■ bis ■ bis zum ■ im ■ in ■ seit ■ um ■ vom ■ von ■ zum

1. Vielleicht wissen Sie schon, dass wir _____ September unsere neue Filiale eröffnen.
2. Wir zählen Sie _____ vielen Jahren zu unseren besten Kunden. Deshalb …
3. Der Empfang findet _____ Donnerstag _____ 11 Uhr 15 statt.
4. Die Produktpräsentation dauert _____ 14 Uhr 30 _____ 16 Uhr.
5. _____ drei Wochen feiern wir die Einweihung unseres neuen Werks in Jena. Dazu …
6. Ihre Antwort erwarten wir spätestens bis _____ 9. Januar, damit wir …
7. Bitte beachten Sie, dass Sie uns _____ 12. März nur noch unter unserer neuen Adresse in Düsseldorf erreichen.
8. Die Werksbesichtigung findet _____ 23. April statt.
9. Wir empfangen Sie _____ 2. Juli _____ 4. Juli an unserem Messestand.

C Einladungen verfassen

Einladungsschreiben

Verfassen Sie die Einladungsschreiben E und F.
Formulieren Sie jeweils einen „Betreff", der die Leser Ihrer Mail neugierig macht.

Schreiben E

Ihre Firma/Funktion	Hersteller: Baumaschinen / Leiter Verkauf
Einladung geht an	Firma LPM Hoch- und Tiefbau GmbH Frau Renate Hambach, Leiterin der Abteilung Einkauf
Geschäftsbeziehung	langjährige Kundin / Empfängerin persönlich gut bekannt
Art des Ereignisses	Besichtigung Ihres neuen Werks
Zeitpunkt	16. 06. 20..
Ort	Rostock
Information, die zum Besuch motiviert	Präsentation Ihrer neuesten Baumaschinen-Modelle; technische Innovationen; Gelegenheit zu Gesprächen mit Kollegen
Weitere Angaben	Bitte um Bestätigung der Teilnahme

Schreiben F

Ihre Firma/Funktion	Hersteller: Artikel für den Bürobedarf / Leiter Marketing
Einladung geht an	Firma Pfuhlmann & Co. KG, Großhandel für Bürobedarf Herr Klaus Pfuhlmann, Geschäftsführer
Geschäftsbeziehung	einer Ihrer wichtigsten Kunden
Art des Ereignisses	Messe für Bürobedarf: „Paperworld Frankfurt"
Zeitpunkt	30. 01. 20.. – 02. 02. 20..
Ort	Frankfurt
Information, die zum Besuch motiviert	Sie veranstalten aus Anlass Ihres 25-jährigen Jubiläums am 01. 02. auf der Messe einen Empfang für Ihre wichtigsten Kunden
Weitere Angaben	Bitte, die Teilnahme an diesem Empfang vorab zu bestätigen

D Einladungen beantworten

Die Antwort auf eine Einladung soll, wie die Einladung selbst, herzlich klingen und keine Floskeln enthalten. Auch Absagen werden positiv formuliert und sollten auf die Fortsetzung der Geschäftsbeziehung hinweisen. Häufig werden Einladungen (wie im folgenden Beispiel) per Mail beantwortet.

Schreiben G



Verfassen: Herzlichen Glückwunsch zur Eröffnung Ihrer Filiale!

Datei Bearbeiten Ansicht Einstellungen Extras Hilfe

An: manfred.lochner@klasing-wvd.de

Anhänge:

Betreff: Herzlichen Glückwunsch zur Eröffnung Ihrer Filiale!

Sehr geehrter Herr Lochner,

über Ihre Einladung zur Eröffnungsfeier Ihrer Filiale habe ich mich gefreut und sage gerne meine Teilnahme zu.

Mit freundlichen Grüßen
Renate Straub
Marketing und Vertrieb

1. Annahme einer Einladung

a Die folgenden Wendungen stehen oft in positiven Antworten. Ergänzen Sie jeweils das passende Verb (mehrere Antworten möglich).

annehmen ■ bedanken ■ bestätigen ■ danken ■ freuen ■ teilnehmen ■ wahrnehmen ■ zusagen

1. sich für eine Einladung _____
2. jemandem die Teilnahme an einer Veranstaltung _____
3. jemandem den Besuch (seines Messestandes) _____
4. sich über eine Einladung _____
5. jemandem für eine Einladung _____
6. eine Einladung gerne/dankend _____
7. eine Einladung _____
8. gerne an einem Ereignis _____

b Verfassen Sie eine positive Antwort-Mail auf jeweils eine der Einladungen zum Messebesuch (S. 37, Schreiben A, B) und zum Firmenjubiläum (S. 39, Schreiben C, D).

2. Absage einer Einladung

a Lesen Sie die Absage einer Einladung (H). Wie ist sie aufgebaut? In welcher Reihenfolge (1–5) werden die Bestandteile angesprochen? Notieren Sie 1–5.

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

Schreiben H

Betreff: **Vielen Dank für Ihre Einladung**

Sehr geehrter Herr Dr. Kammberg,

sicher wird Ihr Messeauftritt auch in diesem Jahr wieder ein Erfolg. Ich hätte Sie sehr gerne an Ihrem Stand besucht, jedoch bin ich zu diesem Zeitpunkt auf Geschäftsreise in den USA. Ich hoffe deshalb auf Ihr Verständnis, wenn ich dieses Mal auf den Besuch bei Ihnen verzichten muss.

Bitte schicken Sie mir baldmöglichst Informationen über Ihre neuen Angebote zu. Vielleicht ergibt sich auch eine Gelegenheit für Ihren Besuch bei uns im Haus? Ich würde mich freuen.

Mit freundlichen Grüßen nach Düsseldorf

Hans-Peter Bramm



b Sie möchten ein Lob / ein Kompliment formulieren. Zu welchen Einleitungen (1–5) passen die Ergänzungen (a–e)? Notieren Sie a–e (mehrere Antworten möglich).

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

Ergänzungen

a Fertigstellung Ihres neuen Werks in Berlin.
b die Eröffnung Ihrer neuen Filiale ein Erfolg wird.
c ein wichtiger Meilenstein in der Erfolgsgeschichte Ihres Unternehmens.
d Einweihung Ihrer Niederlassung in München.
e mit vielen innovativen Produkten auf der Messe erfolgreich sein.

c Sie bedauern, dass Sie eine Einladung nicht wahrnehmen können. Ergänzen Sie jeweils „hätte" oder „wäre" in den Sätzen.

1. Ich _____ Ihre Einladung sehr gerne angenommen.
2. Gerne _____ ich bei diesem wichtigen Ereignis dabei gewesen.
3. Der Besuch auf Ihrem Messestand _____ ganz oben auf meiner Liste gestanden.
4. Die Besichtigung Ihres neuen Werks _____ mich natürlich sehr interessiert.
5. Nach den langen Jahren der Zusammenarbeit _____ Ihre Jubiläumsfeier auch für mich ein ganz besonderes Ereignis gewesen.
6. Gerne _____ ich als interessierter Zuhörer zu der Pressekonferenz gekommen.

d Sie möchten Ihre Absage begründen. Ergänzen Sie in Ihren Erklärungen jeweils die passenden Adverbien (mehrere Antworten möglich).

jedoch ■ deshalb ■ aber ■ allerdings

1. Am gleichen Tag findet bei uns _____ eine Sitzung statt, bei der meine Teilnahme unerlässlich ist. Bitte haben Sie Verständnis, dass ich _____ nicht zusagen kann.
2. _____ befinde ich mich zu dieser Zeit auf einer Auslandsreise. Ich kann _____ leider nicht an Ihrem Workshop teilnehmen. Ich hoffe auf Ihr Verständnis.
3. Die Präsentation hätte mich sehr interessiert, _____ am genannten Datum empfangen wir einige wichtige Kunden. Ich hoffe _____ auf Ihr Verständnis, …

e Beantworten Sie jeweils eine der Einladungen zum Messebesuch (S. 35, Schreiben A, B) und zum Firmenjubiläum (S. 37, Schreiben C, D) mit einer Absage.

5 Anfragen

Mit Anfragen äußern potenzielle Käufer ihr Kaufinteresse. Sie bitten um Kataloge, Preislisten oder Muster (allgemeine Anfragen) und/oder um ein Angebot für bestimmte Waren oder Dienstleistungen (bestimmte Anfragen). Anfragen sind immer unverbindlich.
Sie werden als Brief, als Fax oder als E-Mail zugeschickt.

A Anfragen bearbeiten



1. Arten von Anfragen

a Lesen Sie die Anfragen A–D. Handelt es sich jeweils um eine allgemeine oder um eine bestimmte Anfrage? Kreuzen Sie an.

	allgemeine Anfrage	bestimmte Anfrage
A	☐	☐
B	☐	☐
C	☐	☐
D	☐	☐

b Bestehen mit den Lieferanten oder Anbietern, die diese Anfragen bekommen, bereits Geschäftsbeziehungen? Notieren Sie: ja / nein / ? (= ungewiss)

A: _____ B: _____ C: _____ D: _____

2. Inhalt von Anfragen

a Worum geht es in den Anfragen A–D? Was möchte der Absender vom Empfänger bekommen? Kreuzen Sie an.

Anfrage	Angebot für ein Produkt	Kataloge/ Prospekte	Preislisten	Muster	Vertreter-besuch	Liefer- und Zahlungs-bedingungen
A	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D	☐	☐	☐	☐	☐	☐

b Welche Anfragen (A–D) enthalten die folgenden Angaben oder Hinweise? Kreuzen Sie an.

Inhalt der Anfragen	A	B	C	D
genaue Bezeichnung der gewünschten Ware/Leistung	☐	☐	☐	☐
gewünschter Liefertermin	☐	☐	☐	☐
Termin für die Abgabe des Angebots	☐	☐	☐	☐
Hinweis, dass auch andere Unternehmen eingeladen werden, ein Angebot abzugeben	☐	☐	☐	☐
weitere Bedingungen, die beim Angebot zu berücksichtigen sind	☐	☐	☐	☐

Schreiben A

AVW-Versicherung AG

AVW-Versicherung AG ▪ Postfach 125601 ▪ 60437 Frankfurt a. M.

Nossbach-Lederwaren GmbH
Rosshauptstraße 28
68167 Mannheim

15.02.20..

Bitte um ein Angebot

Sehr geehrte Damen und Herren,

durch Ihre Anzeige in „Mode & Leder" vom 11.03.20.. sind wir auf Ihr Unternehmen aufmerksam geworden.

Wir planen eine größere Bestellung von Brieftaschen für Kreditkarten (Leder, Größe 70 mm ×100 mm, mit Aufdruck unseres Logos) als Werbegeschenk für unsere Kunden. Bitte schicken Sie uns Muster für Ausführungen in verschiedenen Lederqualitäten und ein Angebot mit Staffelpreisen für Abnahmemengen von 500, 1 000, 2 000 und 4 000 Stück.

Wir benötigen Ihr Angebot bis zum 10. Mai 20..
Bitte legen Sie auch Ihre Liefer- und Zahlungsbedingungen bei.

Für Ihre Bemühungen besten Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

AVW-Versicherung AG

Gerd Häusler

i. V. Dr. G. Häusler
Kundenmanagement

Schreiben B

Datum: Freitag, 12. Januar 20.. 9:43
Von: sabine.treisel@k-johnen.de
An: info@koppler-uhren.de
Betreff: **Anfrage Kuckucksuhren**

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie wurden uns von der IHK als einer der führenden Hersteller von Kuckucksuhren genannt.
Wir beabsichtigen, diesen Artikel in das Angebot unserer Boutiquen „Schön Wohnen" aufzunehmen.
Bitte schicken Sie uns den Katalog und die Preisliste Ihres Sortiments sowie Ihre Verkaufs- und Lieferbedingungen.
Über den baldigen Besuch eines Vertreters würden wir uns freuen.
Vielen Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

Boutiquen „Schön Wohnen"
K. Johnen OHG

Sabine Treisel
Einkauf

Schreiben C

Betreff: **Anfrage**

Liebe Frau Glaser,

wir benötigen dringend:
35 Camping-Klapptische, Typ Affix-1, Bestell-Nr. CXT-25-B32
70 Camping-Klappstühle, Typ Affix-B2, Bestell-Nr. CXS-31-H12
30 Sonnenschirme „Adria-2100", Bestell-Nr. SSC-12-K04

Können Sie uns bis 09. 04. 20.. beliefern?
Danke vorab für Ihre umgehende Antwort und für Ihr Angebot.

Mit freundlichen Grüßen nach Olpe
Bäumler KG, Großhandlung Camping+Sport

i. A. Hans-Peter Neumann (Einkauf)



Schreiben D

Lohmann AG

FAX

An:	Herrn Jochen Dammert Stahlbau Zachmann & Kock Geschäftsführer
Fax-Nr.:	+ 49 (0331) 35 92 14 05
Seiten:	4
Datum:	05. 01. 20..

Anfrage Rolltore

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie soeben telefonisch vereinbart schicke ich Ihnen hier Maße und Leistungsverzeichnis für 2 Eingangstore unseres Hallenneubaus.

Senden Sie uns bitte bis zum 15. 02. 20.. Ihr detailliertes Angebot (Anfertigung und Montage) für:

2 Stück Rolltore, Typ T-DS-09

sowie Ihre Zahlungs- und Lieferbedingungen.

Der Abschluss der Bauarbeiten ist in KW 26 vorgesehen.
Lieferung und Einbau der Werktore soll ab KW 27 erfolgen und Ende KW 28 abgeschlossen sein.

Wir haben verschiedene Hersteller zum Wettbewerb aufgefordert.
Bei der Auftragsvergabe wird u. a.* die Zusicherung verbindlicher Lieferfristen und Montagetermine ausschlaggebend sein.

Mit freundlichen Grüßen

Lohmann AG

Hans-Peter Neumann
i. V. Dr. Dipl.-Ing. H. P. Neumann
Beschaffung

Lohmann AG
Bismarck-Allee 12
20354 Hamburg

Amtsgericht Hamburg HRB 95462
Vorstand: Jürgen Kühl, Hans Hoppenbrock, Sabine Seiffert

* u. a. = unter anderem

B Allgemeine Anfragen vorbereiten

Allgemeine Anfragen haben meistens diese (oder mehrere dieser) Bestandteile:

Bestandteile	Der Verfasser der Anfrage erklärt, …
1 Bezug	worauf er sich bezieht / wie er auf den Anbieter aufmerksam geworden ist.
2 Anlass	welchen besonderen Anlass oder Grund diese Anfrage hat.
3 Gegenstand	was er vom Empfänger erwartet.
4 Schlusssatz	seinen Dank und/oder seine Hoffnung auf eine baldige Antwort.

1. Der Bezug in einer Anfrage

a Worauf wird in den Schreiben A–D Bezug genommen? Kreuzen Sie an.

Bezug auf …	A	B	C	D
– ein Telefongespräch	☐	☐	☐	☐
– schon bestehende Geschäftskontakte	☐	☐	☐	☐
– eine Anzeige	☐	☐	☐	☐
– die Zusendung eines Prospekts/Katalogs/…	☐	☐	☐	☐
– die Empfehlung eines Geschäftspartners / einer Handelskammer	☐	☐	☐	☐
– einen Messebesuch / einen Vertreterbesuch	☐	☐	☐	☐

b Ergänzen Sie die folgenden Erklärungen zum Bezug.

aufmerksam werden ■ entnehmen ■ nennen ■ empfehlen ■ zurückkommen ■ interessieren ■ beziehen

1. Ihre Anzeige in der Zeitschrift „Möbel-Aktuell", Nr. 29, März 20.. hat uns _____.
2. ich möchte noch einmal auf unser Telefongespräch vom 12. 01. _____.
3. Sie wurden uns von der IHK in Düsseldorf als führender Hersteller von … (Produkt) _____.
4. wir _____ uns auf Ihre Anzeige in „Der Handelsvertreter", Nr. 74.
5. unser Geschäftspartner, die Firma Kroll, hat Sie als zuverlässigen Lieferanten von (Produkt) _____.
6. durch Ihre Anzeige in „Welt der Keramik" (Juni 20..) sind wir auf Ihr Unternehmen _____.
7. Ihrem neuen Prospekt _____ wir, dass Sie …

2. Der Anlass einer Anfrage

a Erklären Sie den Anlass von Anfragen. Vervollständigen Sie die Formulierungen 1–6. Ergänzen Sie a–f.

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

Ergänzungen

a nach zuverlässigen Lieferanten von Woll- und Baumwollstoffen.
b nach unseren energiesparenden Geräten suchen wir dringend einen Lieferanten von Schaltrelais Typ EEK-TX.
c für Ihr Angebot von Camping-Artikeln.
d der ansteigenden Nachfrage suchen wir neue Vertriebspartner für unsere Sportartikel.
e ausweiten und benötigen deshalb neue Lager- und Kühlsysteme.
f an Schafswolle guter Qualität.



b Begründen Sie Ihre Anfragen.

1. *ein Großauftrag – Sie benötigen dringend größere Mengen von …*

   Aufgrund _____.

2. *Sie beabsichtigen, Ihre Produktionsanlagen zu modernisieren – möchten sich über eine neue Software für … informieren.*

   _____,

   deshalb _____.

3. *die Energiepreise weiterhin steigen – Sie interessieren sich für energiesparende Technologien für die Herstellung von …*

   Da _____,

   _____.

4. *die wachsende Nachfrage nach Bioprodukten – Sie suchen dringend Lieferanten von …*

   Wegen _____.

3. Der Gegenstand einer allgemeinen Anfrage

a Worum geht es bei den folgenden Anfragen? Ordnen Sie die Erklärungen zu. Notieren Sie a–e.

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

Erklärungen

a Ein Mitarbeiter des Herstellers soll die Verwendung eines seiner Produkte (z. B. einer Maschine) erklären.
b Der Kunde möchte sich ein konkretes Bild von (z. B.) der Qualität der Ware machen.
c Ein Mitarbeiter des Außendienstes soll das Angebot des Herstellers präsentieren.
d Der Kunde möchte sich allgemein über ein Angebot / ein Produkt informieren.
e Der Kunde möchte ein Produkt (z. B. einen Farbstoff) ausprobieren.

b In welchen der folgenden Unterlagen findet man die Angaben 1–7? Notieren Sie die Unterlagen (mehrere Antworten möglich).

die Preisliste ■ der Katalog ■ der Prospekt ■ die Zahlungsbedingungen ■ die Lieferbedingungen ■ die Verkaufsbedingungen ■ die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Angaben	Unterlagen
1. die Angabe, ob bei prompter Zahlung Skonto gewährt wird	*Zahlungsbedingungen*
2. die genaue Bezeichnung und die Bestell-Nummer eines Artikels	
3. Preise eines bestimmten Artikels in verschiedenen Ausführungen	
4. die Vertragsbedingungen, die bei Geschäften mit einer Firma gelten, wenn keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden	
5. die Angabe, wer die Kosten für den Versand der Ware vom Hersteller zum Kunden trägt	
6. die Angabe, bei welchen Mängeln der Ware der Verkäufer sich zu Garantieleistungen verpflichtet	
7. die Präsentation eines bestimmten Produkts oder einer Produktgruppe mit Text und Abbildungen	

c Bitten Sie um die Zusendung von Preislisten, Katalogen, Mustern, Proben, …

1. Wir bitten um _____.
2. Bitte _____.
3. Wir wären Ihnen dankbar, _____.
4. Wir würden uns freuen, wenn _____.
5. Wir bitten Sie, _____.

4. Briefbausteine für allgemeine Anfragen

a Ordnen Sie die folgenden Briefbausteine den verschiedenen Bestandteilen einer allgemeinen Anfrage zu (siehe S. 51). Notieren Sie 1–4.

1 = Bezug 2 = Anlass 3 = Gegenstand 4 = Schlusssatz

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

b Sie suchen einen Lieferanten von Microchips. Verfassen Sie mit den Briefbausteinen eine allgemeine Anfrage. Verändern Sie, wenn nötig, die Briefbausteine.

Sehr geehrte Damen und Herren,

1. *in unserer* _____
2. *und* _____
3. _____
4. _____

C Allgemeine Anfragen verfassen

Allgemeine Anfragen

Lesen Sie die Vorgaben und verfassen Sie die allgemeinen Anfragen (E, F).

Schreiben E

Sie sind Leiter(in) der Abteilung Beschaffung der Möbelfabrik *Dallmann & Co.*
Sie suchen neue Lieferanten mit wettbewerbsfähigen Angeboten für europäische Nadel- und Laubhölzer. Auf Empfehlung eines Geschäftspartners, der Firma *Gossthal*, schreiben Sie an die Holzgroßhandelsfirma *Holzvertrieb Kraxel KG* und bitten um Kataloge, Preislisten, Zahlungs- und Lieferbedingungen.

Schreiben F

Sie sind Mitarbeiter(in) im Bereich Herstellung der Möbelfabrik *Dallmann & Co.*
Sie planen, die Filteranlagen in Ihren Produktionsstätten zu modernisieren und möchten sich über technische Neuerungen im Bereich Luftfilteranlagen informieren.
Sie haben in der Fachzeitschrift „Lufttechnik", Nr. 47, eine Anzeige der *KBL Lufttechnik GmbH*, einem Hersteller von Filteranlagen, gelesen.
Sie fordern Prospekte, Katalog und Preislisten an.



D Antworten auf allgemeine Anfragen bearbeiten

Der Empfänger einer Anfrage schickt in der Regel nicht nur die gewünschten Unterlagen oder Informationen zu, sondern versucht, den Geschäftspartner zur Fortsetzung des Kontakts zu motivieren.
Allgemeine Anfragen beantwortet man als Brief, Fax oder E-Mail – entsprechend der Anfrage oder entsprechend Art und Umfang der jeweils beigefügten Unterlagen.

Ein Antwortschreiben

Lesen Sie Schreiben G mit der Antwort auf Anfrage B (S. 47). Wie ist sie aufgebaut? Notieren Sie die richtige Reihenfolge (1–4) der Bestandteile a–d.

Bestandteile der Antwort		1–4
a	Hinweis auf / Erklärungen zu Unterlagen, die zugeschickt werden	
b	ergänzender Hinweis auf besonders attraktive Angebote	
c	Ausdruck der Hoffnung, dass es zu einer Geschäftsbeziehung kommt	
d	Dank für das Interesse am Angebot bzw. Freude über die Anfrage	

Schreiben G

Datum: Montag, 15. Januar 20..
Von: carsten.bohl@koppler-uhren.de
An: sabine.treisel@k-johnen.de
Betreff: **Re: Anfrage Kuckucksuhren**

Sehr geehrte Frau Treisel,

über Ihr Interesse an unseren Erzeugnissen haben wir uns sehr gefreut.

Mit getrennter Post erhalten Sie in den nächsten Tagen unseren neuen Katalog, die Preisliste mit den ab 15. 01. 20.. gültigen Preisen sowie unsere Liefer- und Zahlungsbedingungen.

Besonders hinweisen möchte ich Sie auf die Seiten 4–5 im Katalog. Dort finden Sie unser diesjähriges Sonderangebot für die traditionsreichen „Schwarzwälder", die zu unseren meistverkauften Artikeln gehören.

Über Ihre Bestellung würden wir uns freuen und erwarten mit Interesse Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. Carsten Bohl
Vertrieb

Koppler Uhren KG
Willi-Brandt-Straße 56
81756 München

Tel.: +49 89 886 65 226
Fax: +49 89 886 65 210
E-Mail: carsten-bohl@koppler-uhren.de

E Antworten auf allgemeine Anfragen vorbereiten und verfassen

1. Briefbausteine für Antwortschreiben

a Stellen Sie aus den Briefbausteinen Entwürfe für zwei Antwortschreiben (I, J) zusammen. Notieren Sie jeweils die passende Reihenfolge 1–4.

Briefbausteine	I	J
■ *wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und für Ihr Interesse an unseren Produkten.*		
■ *Wir könnten uns vorstellen, dass unser Angebot an … (Produkt), Katalog S. 12–16, für Sie von besonderem Interesse ist.*		
■ *Über einen Auftrag würden wir uns freuen.*		
■ *Gerne kommen wir Ihrem Wunsch nach und senden Ihnen … (Unterlagen).*		
■ *vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir freuen uns über Ihr Interesse an … (Produkt).*	1	
■ *Ihrer zukünftigen Bestellung sehen wir gerne entgegen.*		
■ *In der Anlage finden Sie … (Unterlagen). Außerdem senden wir Ihnen gesondert … (Unterlagen).*		
■ *Bitte beachten Sie, dass bei Bestellungen bis zum 15. 02. 20.. noch unsere besonders attraktiven Winteraktionspreise gültig sind.*		

b Ergänzen Sie die fehlenden Angaben in den Hinweisen.

neue Preisliste ■ diese Sonderpreise ■ preisgünstiges Angebot ■ einmalige Sonderangebote ■ Ihren Qualitätsansprüchen

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass …

1. es sich um ein besonders _____ handelt.
2. wir _____ nur bei Bestellungen bis zum 01. 06. 20.. berechnen können.

Wir sind überzeugt, dass …

3. unsere Produkte bisher immer _____ entsprochen haben.

Bitte beachten Sie, dass …

4. ab dem 01. 03. 20.. unsere _____ verbindlich ist.
5. es sich bei den Artikeln im beigelegten Prospekt um _____ handelt.

2. Antworten auf allgemeine Anfragen

Verfassen Sie Antwortschreiben auf die Anfragen E und F (Seite 55).

F Bestimmte Anfragen vorbereiten

Bestimmte Anfragen haben meistens diese (oder mehrere dieser) Bestandteile:

Bestandteile		Der Verfasser der Anfrage erklärt, …
1	Bezug	worauf er sich bezieht, wie er auf den Anbieter aufmerksam geworden ist.
2	Bedarf	worin sein Bedarf besteht bzw. warum er einen bestimmten Bedarf hat.
3	Gegenstand	a welches Angebot mit welchen Angaben er erhalten möchte; b welche weiteren Informationen er vom Empfänger erwartet.
4	Perspektiven	welche geschäftlichen Perspektiven es bei Zufriedenheit mit dem Angebot gibt.
5	Schlusssatz	Der Verfasser dankt im Voraus und/oder hofft auf eine baldige Antwort.

1. Der Bedarf

Präzisieren Sie Ihren Bedarf: Ersetzen/Ergänzen Sie in den Erklärungen die passenden Adverbien (mehrere Antworten möglich).

jährlich ■ regelmäßig ■ ziemlich kurzfristig ■
spätestens ■ dringend ■ umgehend

1. Wegen Ausfall einer geplanten Lieferung brauchen wir (sofort) _____ 600 m^2 Sperrholz, Durchmesser 222 mm.
2. Aufgrund unserer eigenen Lieferfristen benötigen wir die Ware bis _____ KW 12.
3. Wir stellen Süßwaren her und verarbeiten (pro Jahr) _____ etwa 2,5 Tonnen Kakao.
4. Für unsere Herstellung von Polstermöbeln haben wir (laufend) _____ Bedarf an hochwertigen Wollstoffen.
5. Wir planen eine Ausweitung unserer Produktion und benötigen deshalb (möglichst bald) _____ 3 Schleifmaschinen vom Typ KJX-22.
6. Aufgrund starken Termindrucks brauchen wir _____ 6 Beamer, Typ LUX-A122 oder Lux-A223.



2. Der Gegenstand

Lesen Sie die Bitten um ein Angebot (1–7). Was wird bei der Erstellung des Angebots besonders zu beachten sein? Kreuzen Sie an.

L = Lieferfristen, P = Preise, A = Abgabetermin des Angebots, U = ergänzende Unterlagen

Bitte um ein Angebot	L	P	A	U
1. Wir bitten Sie um ein Angebot für … (Produkt) mit Ihren äußersten Preisen und kürzesten Lieferzeiten.	☐	☐	☐	☐
2. Wir benötigen dringend … (Produkt). Mit welchen Lieferzeiten müssen wir rechnen? Bitte geben Sie Ihr Angebot bis 10. 03. 20.. ab.	☐	☐	☐	☐
3. Bitte teilen Sie uns Ihre günstigsten Preise und Rabatte für … (Produkt) mit.	☐	☐	☐	☐
4. Wir bitten um Zusendung eines Angebots mit Mustern.	☐	☐	☐	☐
5. Bitte senden Sie uns bis zum 15.04.20.. Ihr Angebot sowie Ihre Verkaufs- und Lieferbedingungen.	☐	☐	☐	☐
6. Wir bitten um Ihr Angebot für … (Produkt). Äußerster Liefertermin: KW 23.	☐	☐	☐	☐
7. Wir bitten um Ihr äußerstes Angebot für … (Produkt), Bedarfstermin KW 41.	☐	☐	☐	☐

3. Perspektiven für die Geschäftsbeziehung

Erklären Sie die Bedingungen, die ein Angebot erfüllen soll: Ergänzen Sie die fehlenden Satzteile anhand der Vorgaben (mehrere Antworten möglich).

eine dauerhafte Geschäftsbeziehung aufbauen ■ bei uns für diesen Auftrag in Betracht kommen ■ Ihnen weitere Aufträge in Aussicht stellen können (wir) ■ mit laufenden Aufträgen rechnen können (Sie)

1. Wenn die Qualität Ihrer Ware unseren Erwartungen entspricht,

   _____.

2. Bei einem günstigen Angebot sind wir bereit,

   _____.

3. Wenn Ihre Preise konkurrenzfähig sind,

   _____.

4. Nur einwandfreie Ware aus erstklassigem Material

   _____.

4. Briefbausteine für bestimmte Anfragen

a Ordnen Sie die Briefbausteine den verschiedenen Bestandteilen einer bestimmten Anfrage zu. Notieren Sie 1–5.

1 = Bezug, 2 = Bedarf, 3 = Gegenstand (3a, 3b, S. 58), 4 = Perspektiven, 5 = Schluss (Dank)

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

b Sie haben Bedarf an Wollstoffen und bitten um ein Angebot. Verfassen Sie mit den Briefbausteinen eine bestimmte Anfrage. Verändern Sie, wenn nötig, die Briefbausteine.

Sehr geehrte Damen und Herren,

1. wir verdanken _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

G Bestimmte Anfragen verfassen

Bestimmte Anfragen

Lesen Sie die Vorgaben und verfassen Sie die bestimmten Anfragen H, I und J.

Schreiben H (E-Mail)

Sie sind Mitarbeiter(in) im Bereich Herstellung der Möbelfabrik *Dallmann & Co*.
Sie bitten den Hersteller von Luftfilteranlagen, die *KBL Lufttechnik GmbH*, um ein Angebot für

- 04 Luftfilteranlagen KORF-MX-22, Bestell-Nr. 067
- 42 Filtersätze MX-2207, Bestell-Nr. 153067

und um Zustellung seiner Liefer- und Zahlungsbedingungen.

Schreiben I (Fax-Brief)

Sie sind Mitarbeiter(in) im Bereich Verwaltung der *Fehrbach Elektro-Großhandel OHG*.
Sie koordinieren den geplanten Umbau Ihrer Büroräume, die u. a. auch mit neuen Teppichböden ausgestattet werden.
Sie richten eine Anfrage an die *T&T-Bodenbeläge GmbH* und bitten um ein Angebot für 328 m² Teppichboden der Marke „Amstrad", Artikel Nr. B-207 (entsprechend Katalog), inklusive Verlegung.
Termin für Angebotsabgabe: 15. 06. 20..
Datum der Bauarbeiten KW 32–33

Schreiben J (Brief)

Sie sind Geschäftsführer(in) des Tagungs- und Konferenzzentrums *Schloss Battemberg GmbH*.
Sie planen die Neuausstattung Ihrer Gästezimmer und Seminarräume mit Fernsehgeräten.
Bezugnehmend auf eine Anzeige in der Fachzeitschrift „H&H Hotel – Heute", Nr. 12/10, wenden Sie sich an die *Zacher TV-Service GmbH KG* mit Bitte um folgendes Angebot:

- 18 Fernsehgeräte, robuste Standard-Ausführung, bedienungsfreundlich (Bildschirm 66 cm)
- Installation und Wartung
- Liefer- und Zahlungsbedingungen, Garantieleistungen

Sie weisen darauf hin, dass Sie auch andere Anbieter zur Angebotsabgabe aufgefordert haben.
Als Referenz geben Sie die LB-Bank (Düsseldorf) an.

6 Angebote

Mit unverlangten Angeboten versucht ein Anbieter, neue Kunden zu gewinnen. Mit verlangten Angeboten beantwortet er Anfragen von Kaufinteressenten.
Angebote für bestimmte Produkte/Leistungen zu bestimmten Bedingungen sind verbindlich, wenn der Anbieter sein Angebot nicht insgesamt oder teilweise einschränkt.
Angebote werden per Brief, Fax oder E-Mail verschickt. Häufig wird das Angebot im PDF-Format einer E-Mail mit der entsprechenden Erklärung beigefügt.

A Antworten auf Anfragen bearbeiten

1. Antworten auf Anfragen

Lesen Sie die Schreiben A–D. Welche Bestandteile (1–7) enthalten sie? Kreuzen Sie an.

Bestandteile der Schreiben	A	B	C	D
1. Dank für die Anfrage	☐	☐	☐	☐
2. Erklärung, warum kein Angebot bzw. warum ein alternatives Angebot abgegeben wird, Hoffnung auf zukünftigen Kontakt	☐	☐	☐	☐
3. Angebot entsprechend der Anfrage (mehrere Bestandteile)	☐	☐	☐	☐
4. Hinweis auf allgemeine Liefer- und Verkaufsbedingungen	☐	☐	☐	☐
5. Hinweis auf Anlagen, Empfehlungen, Muster, …	☐	☐	☐	☐
6. Hoffnung auf / Dank für Bestellung/Auftrag	☐	☐	☐	☐
7. Versprechen, die Bestellung sorgfältig auszuführen	☐	☐	☐	☐



Schreiben A

Holzbau + Technik Merbach GmbH

Holzbau + Technik Merbach GmbH – Seestraße 78 – 80807 München

Gerd Kampel GmbH
Rosshauptstraße 28
68167 Mannheim

20.05.20..

Ihre Anfrage vom 12.05.20..

Sehr geehrter Herr Dr. Ruppert,

über Ihre Anfrage haben wir uns gefreut und unterbreiten Ihnen gerne das folgende Angebot für unser Terrassendach „Karibik T3“:

- Terrassendach Karibik, Modell T3, Breite: 658 cm, Tiefe: 322 cm (inkl. Zubehör)
  Preis je Stück: 2 218,00 €
- Terrassendach Karibik, Modell T2, Breite: 456 cm, Tiefe: 322 cm (inkl. Zubehör)
  Preis je Stück: 1 985,00 €

Unsere Preise gelten brutto, inklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer und Versandkosten.
Zahlung: 30 Tage ohne Abzug, bei Zahlung innerhalb 10 Tagen nach Rechnungseingang 2 % Skonto.
Wir beliefern Sie per LKW, Liefertermine nach Vereinbarung.

Bitte beachten Sie auch unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der Anlage.

Selbstverständlich stehen wir Ihnen für weitere Auskünfte gerne zur Verfügung.
Für technische Fragen wenden Sie sich am besten direkt an Herrn Kammbaum, unseren zuständigen Fachberater (Tel: 089-235894-03).
Über Ihren Auftrag würden wir uns freuen und versprechen sorgfältige und pünktliche Ausführung.

Freundliche Grüße

Holzbau+Technik Merbach GmbH

K. Heyer

i. A. Katrin Heyer
(Vertrieb)

Anlage: AGB

Holzbau-Technik Merbach GmbH
Seestraße 78
80807 München

E-Mail: katrin.heyer@holzbau-merbach.de
Tel.: +49 89 533 55 126
Fax: +49 89 533 55 311
Internet: www.holzbau-merbach.de

Amtsgericht München
Registergericht
HRB 65887
Sitz der Gesellschaft: München
Geschäftsführung: Axel Merbach, Dr. Andrea John

Schreiben B

Datum: Dienstag, 12.02.20.., 10:53
Von: petraschubert@genschmann-korb.de
An: boutique.natascha@t-online.de
Betreff: Angebot Nr. KN-1265

Liebe Frau Jansen,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Hier das erwünschte Angebot:

Damenhandtasche, Modell „Diva 2", Rindleder, 24/12/3 cm, Farben: bordeaux, schwarz
Preis je Stück: EUR 72,50 (netto)
Bestell-Nr.: K60-224

Damenhandtasche, Modell „Callas", Rindnappaleder, 21/14,5/5,5 cm, Farben: rot, weiß
Preis je Stück: EUR 87,50 (netto)
Bestell-Nr.: K60-232

Bei Bestellungen ab 20 Stück gewähren wir einen Mengenrabatt von 5 % auf die oben genannten Preise.
Lieferung erfolgt ab Lager, innerhalb von 10 Werktagen nach Bestellungseingang.
Zahlung: netto Kasse. Dieses Angebot ist bis zum 31.03.20.. gültig.
Es gelten die Ihnen bekannten Liefer- und Verkaufsbedingungen.

Über Ihre Bestellung würden wir uns freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Genschmann & Korb, Großhandel für Damenbekleidung und Modeartikel
i. V. Petra Schubert
Vertrieb

Schreiben C

Betreff: **Ihre Anfrage: Kunststeinplatten „Toskana antik"**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir danken Ihnen für Ihre Anfrage.
Leider führen wir den gewünschten Artikel nicht mehr, da es bei Lieferungen dieses Herstellers Qualitätsmängel gab.
Mit unserem Artikel „Sienna-2", Ausführung in 4 Farbtönen, können wir Ihnen aber ein vergleichbares Produkt anbieten, das inzwischen gut auf dem Markt eingeführt ist.
Die „Sienna-2"-Platte ist zwar etwas teurer (56,80 €/m²), dafür aber von ausgezeichneter Qualität. Der beigefügte Prospekt wird Sie sicher überzeugen.

Vielleicht hören wir bald wieder von Ihnen?
Ihre Bestellungen werden wir zu Ihrer vollen Zufriedenheit ausführen.

Freundliche Grüße
Baustoffe Großhandlung K. Dinkelmann

i. V. Max Rühlhoff
Vertrieb

Schreiben D

Ihre Anfrage zu unseren Heißgetränkeautomaten

Sehr geehrter Herr Dr. Flinke,

besten Dank für Ihr Schreiben vom 21. 10. 20..
Für Ihren Bedarf erscheinen uns die folgenden Modelle besonders geeignet:

Modell JAVA, 56002 ES-2, Preis: 4.280,00 EUR
Modell CUBA, 56004 ES, Preis: 3.325,00 EUR
Preise zuzüglich Mehrwertsteuer und Lieferkosten.

Die beiden Modelle unterscheiden sich im Design und in den Ausgabekapazitäten (JAVA: 700 Becher, CUBA: 500 Becher). Detaillierte Produktbeschreibungen sowie ein separates Angebot für Aufstellung und Wartung der Geräte haben wir diesem Brief beigefügt.
Bitte beachten Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Liefertermin: ab 4 Wochen nach Eingang Ihres Auftrags
Zahlung: 1/3 bei Bestellung, 1/3 bei Lieferung, 1/3 30 Tage Ziel

Wenn Sie weitere Informationen brauchen, rufen Sie uns bitte an. Wir beraten Sie gern.

Freundliche Grüße
Vogt Automaten Service GmbH

pp. Jochen Gauler
Leiter Vertrieb

Anlagen:
Produktbeschreibung JAVA, CUBA, Angebot A-W, AGB

2. Inhalte eines Angebots

Im Angebot stehen in der Regel die folgenden Angaben. Notieren Sie jeweils ein Beispiel aus den Schreiben A–D.

Ware	Bezeichnung, Art, Beschaffenheit, Qualität, …	
	Menge, Gewicht, Maße, …	
Preis	Preise pro Einheit, Stückpreise, Gesamtpreis	
	Hinweis auf Mehrwertsteuer	
	Rabatte, Staffelpreise	
Bindung	Hinweis auf (eingeschränkte) Verbindlichkeit	
Liefer-, Zahlungs-, Verkaufs-bedingungen	Liefertermin bzw. Lieferfrist	
	Versandkosten und Verpackungskosten	
	Zahlungsbedingungen	
	Hinweis auf allgemeine Liefer- und Verkaufs-bedingungen	

B Anfragen abschlägig beantworten

Anfragen werden immer beantwortet.
Kann der Empfänger das gewünschte Angebot nicht abgeben, begründet er dies und schickt häufig ein Angebot für ein vergleichbares Produkt.



1. Briefbausteine

Mögliche Bestandteile einer abschlägigen Antwort (z. B. Schreiben C; S. 64)

1 Dank für die Anfrage
2 Erklärung, warum das gewünschte Angebot nicht abgegeben werden kann
3 alternatives Angebot
4 Hoffnung auf zukünftige Geschäftskontakte

Für welche Teile (1–4) einer abschlägigen Antwort eignen sich die Briefbausteine? Notieren Sie 1–4.

Briefbausteine	1–4
▪ *Falls Sie sofortigen Bedarf an … (Produkt) haben, können wir Ihnen aber folgendes Angebot für ein Produkt vergleichbarer Qualität machen: …*	
▪ *Herzlichen Dank für Ihre Anfrage. Wir wissen Ihr Vertrauen zu schätzen.*	
▪ *Im beiliegenden Katalog haben wir Artikel gekennzeichnet, die Sie sicher besonders interessieren.*	
▪ *Sie waren so freundlich, uns um ein Angebot für … (Produkt) zu bitten.*	
▪ *Wir sind sicher, dass dieser Artikel Ihren Anforderungen entspricht und hoffen auf einen Probeauftrag.*	
▪ *Aufgrund der starken Nachfrage haben wir das gewünschte Modell leider zurzeit nicht mehr vorrätig.*	
▪ *Wir würden uns freuen, bald einen Auftrag von Ihnen zu erhalten.*	
▪ *Wir führen den gewünschten Artikel jedoch nicht mehr in unserem Sortiment, da wir nur noch energiesparende Geräte herstellen.*	

2. Abschlägige Antworten auf Anfragen

Beantworten Sie die Anfragen C (S. 49) und H (S. 61) aus Kapitel 5. Informieren Sie den Kunden, dass Sie einen der angefragten Artikel (zurzeit) nicht liefern können. Ein Angebot für den/die lieferbaren Artikel legen Sie diesem Schreiben separat bei.

C Angebote vorbereiten

1. Mengenangaben, Maße und Gewichte in Angeboten

a Welche Mengenangaben verwendet man für die hier genannten Produkte? Ergänzen Sie die passenden Bezeichnungen.

(das) Dutzend* ■ (das) Paar* ■ (das) Exemplar(-e) ■ (das) Blatt* ■ (das) Stück*,**

* wird hier nur im Singular gebraucht

** wird verwendet als Einheit bei Artikeln, die aus mehreren Teilen bestehen

10.000 _____ Officepapier DIN A4, 80g/m², weiß

20 _____ Herrenschuhe, Modell Adame-02, Größe 43

120 _____ Jahreskalender „Schöne Landschaften"

48 _____ Autoradio + Einbau-Kit, Typ „Mastervoice"

35 _____ Eier, Qualitätsklasse A, in Kartonschachtel

15 _____ Damenkostüm mit Gürtel und Bluse, Bestell-Nr. 124-03

b Welche Verpackungsarten werden für die hier genannten Produkte verwendet? Notieren Sie die Bezeichnungen der Verpackung.

(die) Dose(-n) ■ (der) Sack* ■ (die) Kiste(-n) ■ (die) Flasche(-n) ■ (der) Ballen(-) ■ (das) Fass* ■ (der) Karton(-s) ■ (die) Palette(-n) ■ (der) Kanister(-) ■ (der) Beutel(-)

* wird hier nur im Singular gebraucht

30 _____ Kaffee

100 _____ Baumwolle

80 _____ Wein

20 _____ Bier

5 _____ Maschinenöl

200 _____ Gemüsekonserven

5 _____ je 50 T-Shirts

10 _____ je 6 Flaschen Cognac

1 _____ je 20 Kartons je 20 Dosen

500 _____ Fertigsuppen

c Ordnen Sie den hier genannten Maßen und Gewichten die üblichen Abkürzungen zu:

cm ■ g ■ hl ■ kg ■ l ■ lfm ■ ml ■ m ■ mm ■ m² ■ m³ ■ Pfd. ■ t ■ Ztr.

Zentner = Ztr.

Tonne(-n) = _____

Kilogramm = _____

Pfund = _____

Gramm = _____

Millimeter = _____

Zentimeter = _____

Meter = _____

laufender Meter = _____

Liter = _____

Milliliter = _____

Hektoliter = _____

Kubikmeter = _____

Quadratmeter = _____

2. Preise und Preisangaben

a Welche Bezeichnungen (a–i) passen zu den Preisangaben 1–9? Notieren Sie a–i.

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

Bezeichnungen
a insgesamt
b Mengenrabatt
c Skonto
d Händlerrabatt
e brutto
f Sonderrabatt
g netto
h Stückpreis
i Staffelpreise

b Orientieren Sie sich an den Beispielen und schreiben Sie die Geldbeträge in Zahlen oder in Worten.

Geldbeträge in Zahlen	Geldbeträge in Worten*
225,00 € / 225 EUR / EUR 225,00	zweihundertfünfundzwanzig Euro
225,85 €	zweihundertfünfundzwanzig Euro fünfundachtzig Cent
3.225,00 €	dreitausendzweihundertfünfundzwanzig Euro
1.300.000,00 €	eine Million dreihunderttausend Euro

* bis 1 Million werden alle Zahlen klein und zusammen geschrieben

_____ sechshundertsiebenundneunzig Euro fünfundzwanzig

_____ fünf Millionen zweihundertachtzigtausenddreihundertzwölf Euro

_____ siebenhundertzweiundneunzig Euro fünfundsechzig Cent

1.222.562,00 € _____

EUR 6.925,00 _____

235.656,00 EUR _____



3. Liefertermine, Lieferfristen

Bewerten Sie die Angaben zur Lieferung (1–9). Kreuzen Sie an.

– = Lieferfrist unbestimmt
? = unverbindliche Zusage einer Lieferfrist
+ = verbindliche Zusage für Lieferung in einem begrenzten Zeitraum / zu einem festen Datum
++ = verbindliche Zusage für umgehende Lieferung

Liefertermin/Lieferfrist/Lieferung	–	?	+	++
1. 10 Werktage nach Auftragseingang	☐	☐	☐	☐
2. vorbehalten	☐	☐	☐	☐
3. ab KW 35	☐	☐	☐	☐
4. innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang der Bestellung	☐	☐	☐	☐
5. im Allgemeinen 2 bis 3 Wochen nach Eingang der Bestellung	☐	☐	☐	☐
6. sofort	☐	☐	☐	☐
7. innerhalb von 30 Tagen nach Eingang Ihrer Anzahlung	☐	☐	☐	☐
8. am 11. 11. 20.. (fix)	☐	☐	☐	☐
9. nach Vereinbarung	☐	☐	☐	☐

4. Die Versandkosten und die Verpackungskosten

Der Versand kann, z. B. mit einem LKW, direkt vom „Werk" des Verkäufers bis zum „Haus" des Verkäufers oder aber über verschiedene Zwischenstationen (Versand- und Empfangsstationen, z. B. Bahnhöfe, Flughäfen, Seehäfen) erfolgen.

Wenn nichts anderes vereinbart ist, muss der Käufer die Kosten für den Versand der Ware und für die Versand-Verpackung tragen. Oft werden aber andere Vereinbarungen getroffen.
Bei Vereinbarungen über die Versandkosten geht es immer darum,
- ab wo der Käufer die Kosten für den Versand zu zahlen hat, bzw.
- bis wohin der Verkäufer den Versand kostenfrei (für den Käufer) übernimmt.

Verkäufer „Werk"	Anfuhr und Verladen	Versand-station (Bhf./Fh./Hf.*)	Fracht	Empfangs-station (Bhf./Fh./Hf.*)	Verladen und Zufuhr	**Käufer** „Haus"
1. ab Werk	←					
2. ab hier	→	←				
3. frei dort	→			←		
4. frei	→					

Weitere Versandbezeichnungen
1) ab Werk = ab Fabrik = ab Lager 2) ab hier = unfrei = frei Waggon (z. B. Bhf. Köln)
3) frei dort = frei = frachtfrei (z. B. Bhf. Berlin) 4) frei Haus = frei Keller = frei Lager

* Bhf. = Bahnhof; Fhf. = Flughafen, Hf. = Hafen

a Welche Bezeichnungen (1–4, im Schema S. 69) passen zu den folgenden Vereinbarungen (a–d)? Notieren Sie jeweils eine der passenden Bezeichnungen.

Der Käufer …	**Bezeichnung**
a muss keine Versandkosten bezahlen.	_____
b bezahlt die Versandkosten insgesamt.	_____
Der Käufer bezahlt (z. B. bei Versand per Bahn) …	
c die Versandkosten ab (z. B. Bahnhof) in der Stadt des Verkäufers.	_____
d die Zufuhrkosten ab (z. B. Bahnhof) in seiner eigenen Stadt.	_____

b Wer muss bei den folgenden Angaben (1–6) die Kosten für die Versandverpackung tragen? Kreuzen Sie an: K = der Käufer, V = der Verkäufer

Angabe im Angebot	K	V
1. (keine Angabe im Angebot)	☐	☐
2. (Preis) einschließlich Verpackung	☐	☐
3. brutto für netto (Verpackungsgewicht wird wie Gewicht der Ware berechnet)	☐	☐
4. Verpackungskosten werden bei Rücksendung (voll/teilweise) gutgeschrieben	☐	☐
5. zuzüglich Verpackung	☐	☐
6. Verpackung leihweise gegen Rücksendung	☐	☐

5. Zahlungsbedingungen

Ist nichts anderes vereinbart, muss der Käufer die Ware sofort bezahlen.
Der Verkäufer kann aber für die Bezahlung (Kasse) ein längeres Zahlungsziel und – bei Zahlung innerhalb einer kürzeren Frist – einen Abzug (Skonto) auf den Rechnungsbetrag gewähren.

Wann (und wie) muss die Ware bei den hier genannten Zahlungsbedingungen bezahlt werden? Notieren Sie die folgenden Zahlungsbedingungen in den Rubriken 1–4.

gegen bar ■ innerhalb von 8 Tagen 3 % Skonto ■ Lieferung netto Kasse ■ 30 Tage Ziel ■ Vorauszahlung ■ Anzahlung: 1/3 bei Bestellung ■ gegen Dreimonatswechsel ■ gegen Nachnahme ■ 30 Tage 2 %, 60 Tage netto ■ gegen Vorauskasse

Zeitpunkt der Zahlung	Zahlungsbedingungen
1. vor der Lieferung	
2. bei der Lieferung ohne Abzug	
3. bei/nach der Lieferung mit Abzug	
4. nach der Lieferung ohne Abzug	

6. Verbindlichkeit eines Angebots

Welche Bedeutung (a–d) haben die Angaben zur Verbindlichkeit eines Angebots (1–11)? Notieren Sie a–d.

Bedeutungen

a Das Angebot ist unverbindlich, das heißt, der Anbieter ist nicht verpflichtet, eine Bestellung zu den im Angebot genannten Konditionen anzunehmen.
b Das Angebot ist zeitlich begrenzt.
c Teile des Angebots (Mengen, Preise, Qualität, …) sind nicht bindend.
d Der Anbieter kann die angebotene Ware auch an andere Interessenten verkaufen.

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

* d. M. = des Monats / d. J. = des Jahres

7. Formulierung von Angeboten

Ergänzen Sie die passenden (Formen der) Verben.

berechnen ■ einräumen ■ offen halten ■ unterbreiten ■ erfolgen ■ gewähren ■ gelten

1. Wir _____ Ihnen das folgende Angebot: …
2. Als gutem Kunden _____ wir Ihnen einen Sonderrabatt von 5 % _____.
3. Bei Zahlung innerhalb von 8 Tagen _____ wir 3 % Skonto.
4. Die Lieferung _____ frei Haus. Die Verpackung wird gesondert _____.
5. Unsere Preise _____ inklusive Mehrwertsteuer.
6. Wir _____ Ihnen dieses Angebot bis (Datum) _____.

8. Angebotskonditionen

Stellen Sie aus den folgenden Angaben ein attraktives und ein weniger attraktives Angebot zusammen.

Angebot ohne Gewähr	■ Wir halten Ihnen unser Angebot bis 15. 06. 20.. offen
insgesamt 2 500 € (brutto)	■ insgesamt 2 500 € (zuzüglich MwSt.)
Zahlung: innerhalb von 8 Tagen 3 % Skonto, 30 Tage Ziel	■ 30 Tage ohne Abzug
frei Haus	■ ab Lager
kein Rabatt	■ Einführungsrabatt 10 %
inklusive Verpackung	■ Verpackung brutto wie netto
voraussichtlich 14 Tage nach Auftragseingang	■ innerhalb von 14 Tagen nach Auftragseingang

	attraktiv	weniger attraktiv
Preis		
Rabatt, …		
Verpackungskosten		
Lieferfrist		
Versandkosten		
Zahlungsbedingungen		
Verbindlichkeit		



D Schreiben mit Angeboten verfassen

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

1. Briefbausteine für Schreiben mit Angeboten

a Ordnen Sie die Briefbausteine den Bestandteilen eines Angebots zu. Notieren Sie 1–6.

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

b Verfassen Sie mit diesen Briefbausteinen den Entwurf eines Angebotsschreibens.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

2. Schreiben mit Angeboten

Verfassen Sie die Schreiben mit Angeboten E und F. Definieren Sie die Liefer- und Zahlungsbedingungen und entscheiden Sie, ob Sie die Verbindlichkeit (von Teilen) des Angebots einschränken wollen.

Schreiben E

Ihre Firma/Funktion	Möbelfabrik; Verkauf
Absender der Anfrage	Chemiefabrik Bunsen AG, Beschaffung; Herr Christian Daume
Anlass	Renovierung der Unternehmenskantine
Ware/Artikel	Tische und Stühle, Ausführung Stahlrohr + Holz
Bestellmenge(-n)	30 Tische, 180 Stühle
Kundenwünsche	kostengünstiges Angebot, äußerstes Lieferdatum KW 28
Ihr Angebot	Stahlrohrtische „Praktika", D 496 052, zu 112,50 EUR Stahlrohrstühle „Praktika", D 496 127, zu 39,00 EUR
Preise	Preise zuzüglich Mehrwertsteuer; aufgrund der Auftragsmenge gewähren Sie einen Mengenrabatt von 5%
Lieferfrist	bei umgehender Bestellung können Sie bis KW 28 liefern

Schreiben F

Ihre Firma/Funktion	Hersteller von Campingzelten; Verkauf
Absender der Anfrage	zentraler Einkauf einer großen Geschäftskette für Sport- und Campingausrüstung; Frau Dr. Hammholzer
Anlass	Suche nach neuen Lieferanten, möglicher Probeauftrag
Ware/Artikel	6-Personen-Familienzelt, Standardausführung
Bestellmenge(-n)	50, 100, 200 Stück
Kundenwünsche	Staffelpreisangebot, verbindliche Angabe von Lieferfristen
Ihr Angebot	Familienzelt „Adria", 6–8 Personen, Artikel-Nr. LMO-06012 Bei Abnahme bis zu 30 Stück: EUR 98,00; 31 bis 50 Stück: EUR 95,50; über 50 Stück: EUR 91,00
Preise	Preise zuzüglich Mehrwertsteuer
Lieferfrist	3 Wochen nach Eingang der Bestellung
Hinweis	auf ein neues Produkt: ultraleichtes Campingzelt „Iglu-3000", das Sie unter Verwendung neuer Materialien entwickelt haben (Prospekt in der Anlage)

7 Angebote im Exporthandel

Geschäfte im Außenhandel (Export/Import von Gütern) haben im Vergleich zum Binnenhandel einige Besonderheiten, die man in Kaufverträgen berücksichtigt.
Angebote im Außenhandel werden als Brief, Fax oder Mail verschickt.

A Schreiben mit Angeboten bearbeiten

1. Besonderheiten im Außenhandel

Im Außenhandel gibt es unter anderem die folgenden Besonderheiten (1–4). Welche Regelungen im Kaufvertrag berücksichtigen diese Besonderheiten? Notieren Sie a–d (mehrere Antworten möglich).

Besonderheiten im Außenhandel	a–d
1. Der Versand der Ware ist oft risikoreicher.	
2. In der Regel sind Zollgebühren zu bezahlen.	
3. Es ist manchmal schwieriger, die Lieferung oder die Bezahlung der Ware durchzusetzen.	
4. Es gibt häufig Probleme wegen der unterschiedlichen Gesetze in den Ländern der beiden Geschäftspartner.	

Regelungen

a Die Herkunft, der Versand, die Übergabe und der Erhalt einer Ware müssen anhand bestimmter Dokumente bestätigt werden.
b Man wählt Zahlungsarten mit geringem Risiko (z. B. Garantie der Zahlung durch die Bank des Verkäufers oder durch eine Partnerbank im Land des Käufers).
c Der Verkäufer formuliert häufig im Kaufvertrag einen „Eigentumsvorbehalt“: Damit bleibt die Ware bis zur vollständigen Bezahlung sein Eigentum.
d Im Kaufvertrag wird sehr genau definiert, wer welche Versand- und welche Versicherungskosten trägt und wer die Zollgebühren zu bezahlen hat.



2. Dokumente und Lieferbedingungen im Außenhandel

a Die Begriffe 1–5 verwendet man bei Vereinbarungen der Lieferbedingungen. Was bedeuten sie? Ordnen Sie die passenden Erklärungen a–e zu.

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

Erklärungen

a Ort/Hafen, wo die Ware (z. B. auf die Bahn / ein Schiff) verladen wird
b Ort/Hafen, wo die Ware entladen wird
c Ort, wo die Ware an jemanden übergeben wird
d die Güter, die transportiert werden / die Kosten, die für den Transport berechnet werden
e Firma/Person, die Güter befördert (z. B. Schiffsreederei, Spedition, Bahn)

b Ergänzen Sie die Bezeichnungen der Dokumente, die hier erklärt werden.

(das) Ursprungszeugnis ■ ~~(das) Konnossement~~ ■ (das) Zolldokument(-e) ■ (die) Versicherungspolice ■ (der) (internationale) (Luft-, Bahn-, …-)Frachtbrief

1. Konnossement: bestätigt, dass die Ware an Bord eines Schiffs geliefert wurde.
2. _____: gibt Auskunft über die transportierte Ware, den Empfänger, …
3. _____: enthält die Bedingungen, zu denen etwas versichert wurde.
4. _____: bezeugt die Herkunft (Land, Hersteller) einer Ware.
5. _____: Unterlagen, die für die Verzollung gebraucht werden.

3. Die international üblichen Lieferklauseln und Zahlungsbedingungen

Im Außenhandel verwendet man meistens die internationalen Lieferklauseln, die *Incoterms* (International Commercial Terms). Manche gelten nur für die Seefracht (Versand per Schiff).

a Notieren Sie die deutschen Bezeichnungen (a–i) bei den Incoterms.

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

deutsche Bezeichnungen

a Geliefert …* Grenze
b Frei Frachtführer in …*
c Geliefert bis …* unverzollt
d Frachtfrei bis …*
e Kosten und Fracht bis …*
f Geliefert bis …* verzollt
g Frei an Bord in …*
h Ab Werk
i Kosten, Versicherung und Fracht bis …*

* … = Ort, z. B. Hamburg (Hafen=Hf.), Dresden (Bahnhof=Bhf.)

b Notieren Sie die deutschen Lieferklauseln (a–i, Aufgabe a) für die im Schema illustrierten Aufteilungen der Versandkosten (1–4) zwischen Verkäufer und Käufer.

1: _____

2: _____

3: _____

4: _____



c Ergänzen Sie die fehlenden Wörter in den Erklärungen zu den verschiedenen Zahlungsbedingungen (1–4).

Übergabe ■ Betrag ■ Wechsel ■ Ware

1. **Vorauszahlung:** Die _____ ist ganz/teilweise vor der Lieferung zu bezahlen.
2. **Kasse gegen Dokumente:** Die Ware muss bei der _____ der Begleitdokumente an den Käufer bezahlt werden.
3. **Dokumente gegen Akzept:** Der Käufer akzeptiert/unterzeichnet bei Erhalt der Dokumente einen _____ , mit dem er sich verpflichtet, die Ware innerhalb einer bestimmten Frist (von z. B. 60 Tagen) zu bezahlen.
4. **Eröffnung eines unwiderruflichen Akkreditivs:** Eine Bank verpflichtet sich, gegen Vorlage der Dokumente den vereinbarten _____ an den Verkäufer zu zahlen.

4. Schreiben mit Angeboten

Lesen Sie das Angebotsschreiben A (S. 78) und notieren Sie die folgenden Angaben.

Preise: _____

Versandkosten: _____

Verpackung: _____

Lieferbedingungen: _____

Zahlungsbedingungen: _____

Verbindlichkeit: _____

Schreiben A

Baring & Hoffmann GmbH
Partner für Lagertechnik
Dürenberger Ring 4
47138 Duisburg

FAX

An:	Roberts Fruit Import-Export South Africa
Fax-Nr.:	+ 27 (31) 301 88 32
Seiten:	3
Datum:	23. 06. 20..
Betreff:	Ihre Anfrage vom 12. 06. 20..

Sehr geehrter Herr Johnson,

über Ihren Besuch an unserem Messestand auf der CeMAT in Hannover haben wir uns gefreut.

Gerne beantworten wir Ihre Anfrage, die gestern bei uns einging. Unsere Edelstahl-Spezial-Regale mit Kühlboxen (Werkstoff B.1.5621) für hygienische Lebensmittellagerung auf 6 Fachböden, (B ×H ×T) 1.100 ×2.500 x 500 cm, bieten wir Ihnen zu einem besonders günstigen Einführungspreis an:
Grundregal, Artikel Nr. K 622 242: 421,00 EUR
Ausbauregal, Artikel Nr. K 622 122: 389,00 EUR
Die Montageanleitungen in englischer Sprache liegen vor.

Unsere Preise gelten FOB Rotterdam, einschließlich Seefrachtverpackung.
Zahlungsbedingungen: Vorauskasse bei 4 % Skonto oder Dokumente gegen Kasse, ohne Abzug.
Wir halten Ihnen dieses Angebot bis 15. 08. 20.. offen.

Die Lieferung erfolgt 10 Tage nach Eingang Ihres Auftrags unter Zugrundelegung unserer Verkaufs- und Lieferbedingungen, die wir Ihnen als Anlage mitschicken.

Wir würden uns freuen, bald von Ihnen zu hören.
Prompte und sorgfältige Ausführung Ihres Auftrags sichern wir Ihnen schon jetzt zu.

Mit freundlichen Grüßen

Baring & Hoffmann GmbH Partner für Lagertechnik

Sandra Hoffmann

Dr. Sandra Hoffmann
Geschäftsführerin

Geschäftsführung:
Dr. Sandra Hoffmann,
Claus Hufenbach
Registergericht WÜ HRB 1876
www.baring-hoffmann.de

Tel.: + 49 (0)9369 583 97 126
Fax: + 49 (0)9369 583 97 720
info@baring-hoffmann.de

Bankverbindung:
Sparkasse Mainfranken
Kto.-Nr. 342 673 88
BLZ 790 500 00
IBAN: DE68 7905 0000 0044 1847 45
SWIFT-BIC: BYLADEM1SWU

B Angebotsschreiben vorbereiten und verfassen

Schreiben mit Angeboten für Exportgeschäfte sind ähnlich aufgebaut wie entsprechende Schreiben im Binnenhandel. Der Kern des Angebotsschreibens ist das Angebot mit Preisen und Angebotskonditionen.



1. Briefbausteine für Angebote

Bestandteile von Angeboten

1 Bezeichnung der Ware (+ Angabe der Menge)
+ Preisangabe
2 Angebotskonditionen (Reihenfolge variabel)
a Lieferbedingungen
b Ergänzende Hinweise (Versicherung, ...)
c Zahlungsbedingungen
d Angabe zu Lieferfristen
e eventuell: Hinweis auf (eingeschränkte) Verbindlichkeit

Ordnen Sie die folgenden Briefbausteine den Bestandteilen eines Angebots zu. Notieren Sie entsprechend 1, 2a–2e.

Briefbausteine	1, 2a–e
▪ *1 BMX-Abfüllautomat, Typ VA-ST-12023 zum Preis von EUR: 15.270,00*	☐
▪ *Nativ Olivenöl Extra (Kategorie I)* *Nr. 80023 Kanister 5 l Preis: EUR 16,85* *Nr. 80024 Kanister 3 l Preis: EUR 10,50* *Nr. 80026 Dose 1 l Preis: EUR 4,10*	☐
▪ *Zahlung: Kasse gegen Dokumente.*	☐
▪ *Die genannte Lieferzeit ist ohne Gewähr.*	☐
▪ *Der Preis gilt FOB (Flughafen ...), Verpackung berechnen wir extra.*	☐
▪ *Die Transportversicherung von Haus zu Haus wird durch uns gedeckt.*	☐
▪ *Liefertermin: 4–5 Wochen nach Eingang der Akkreditivbestätigung.*	☐
▪ *Preisänderungen vorbehalten.*	☐
▪ *Transportversicherung geht insgesamt zu Lasten des Käufers.*	☐
▪ *Unsere Preise verstehen sich frei (deutsche/...) Grenze, einschließlich Verpackung.*	☐
▪ *Wir bitten um Zahlung durch unwiderrufliches und bestätigtes Dokumenten-akkreditiv, zahlbar bei der ... (Bank) in ...*	☐
▪ *Wir liefern innerhalb von 4 Wochen nach Auftragseingang.*	☐

2. Briefbausteine für Schreiben mit Angeboten

Stellen Sie aus folgenden Briefbausteinen zwei Schreiben mit Angeboten (B und C) zusammen. Notieren Sie jeweils die passende Reihenfolge 1–6.

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

* Von der UN geschaffenes Kaufrecht, das bei Außenhandelskaufverträgen zugrundegelegt werden kann.

3. Schreiben mit Angeboten

Verfassen Sie das Angebotsschreiben D. Definieren Sie die Liefer-und Zahlungsbedingungen und entscheiden Sie, ob Sie die Verbindlichkeit (von Teilen) des Angebots einschränken wollen.

Schreiben D

Sie sind Mitarbeiter(in) der Vertriebsabteilung eines bekannten Herstellers von Elektrogeräten. Sie beantworten die Anfrage einer Großhandelsfirma in … (Land), an die Sie bereits in der Vergangenheit geliefert haben.

Ware/Artikel	Küchenroboter, Typ Max-Fix Sb4, Bestell-Nr.: R12-240-21
Preis	68,00 €
Lieferfrist	2 Wochen nach Bestellung
Transport	per Bahn

8 Bestellungen (Auftrag)

Bestellungen folgen meistens auf ein entsprechendes Angebot. Der Käufer kann aber auch ohne vorheriges Angebot bestellen oder eigene Bedingungen formulieren. Wenn der Kunde um ein Angebot gebeten hat, aber auf eine Bestellung verzichtet, informiert er den Anbieter über die Gründe.
Für Bestellungen können Brief, Fax oder E-Mail verwendet werden. Bei Routinebestellungen benutzt man häufig (z. B. elektronische) Formulare.



A Antworten auf Angebote bearbeiten

1. Verschiedene Antworten auf Angebote

a Lesen Sie die fünf Schreiben A–E. Worum handelt es sich? Notieren Sie, welche Schreiben (A–E) die folgenden Inhalte haben.

Inhalt	A–E
Bestellung ohne vorheriges Angebot	
Bestellung zu Konditionen, die nicht dem Angebot entsprechen	
Bestellung entsprechend Angebot	
Verzicht auf Bestellung	
Widerruf/Änderung einer Bestellung	

b Oft enthalten Antworten auf Angebote die folgenden Bestandteile (1–9). Kreuzen Sie an, in welchen Schreiben (A–E) diese Bestandteile zu finden sind.

Bestandteile	A	B	C	D	E
1. Bezug: Anknüpfung an Angebot, Preisliste, …	☐	☐	☐	☐	☐
2. Art der Ware	☐	☐	☐	☐	☐
3. Mengen und Preise	☐	☐	☐	☐	☐
4. Liefertermin	☐	☐	☐	☐	☐
5. Versandart	☐	☐	☐	☐	☐
6. Liefer- und Zahlungsbedingungen	☐	☐	☐	☐	☐
7. Sonderwünsche	☐	☐	☐	☐	☐
8. Bitte um Bestätigung	☐	☐	☐	☐	☐
9. Hinweis auf mögliche weitere Aufträge	☐	☐	☐	☐	☐

Schreiben A

Modeboutique
Sie & Er
Alter Ring 54 • 30519 Hannover

Modeboutique Sie & Er • Alter Ring 54 • 30519 Hannover

Frau Dr. D. Semmler
Textilfabrik Kurt Lehmann
Kaufmannstr. 25–27
65719 Hofheim

28.03.20..

Bestellung Nr. 08/472

Sehr geehrte Frau Dr. Semmler,

wir danken Ihnen für Ihr Angebot vom 22.03. und bestellen gemäß der uns vorliegenden Preisliste:

6 Herrenoberhemden Seide	schwarz	Größe S	Nr. 212-36	EUR 38,20 je Stück
9 Herrenoberhemden Seide	schwarz	Größe M	Nr. 212-40	EUR 38,20 je Stück
9 Herrenoberhemden Seide	schwarz	Größe L	Nr. 212-42	EUR 39,80 je Stück
6 Herrenoberhemden Seide	schwarz	Größe XL	Nr. 212-44	EUR 39,80 je Stück

Alle Preise inklusive MwSt.

Mit Ihren Liefer- und Zahlungsbedingungen sind wir einverstanden.
Wir benötigen die Ware bis spätestens 15.04.20..
Unsere Bestellung ist an die verbindliche Zusicherung dieses Liefertermins gebunden.
Besten Dank im Voraus für kurze Bestätigung.

Mit freundlichen Grüßen

Modeboutique Sie & Er

Christa Hoffmann
Christa Hoffmann (Inhaberin)

Modeboutique Sie & Er
Alter Ring 54
30519 Hannover
Inhaberin: Christa Hoffmann

Tel.: 0511/129 63-13
Fax: 0511/129 63-14
info@mode-sie-und-er.de
www.mode-sie-und-er.de

Bankverbindung:
Commerzbank Laatzen
BLZ 790 500 00
Kto. 120 661 820

Schreiben B

Datum: Mittwoch 13. Mai 20.., 16:17
Von: carsten.schuhmann@buehler.de
An: dirk.baeumler@tech-pack.de
Betreff: Angebot: Verpackungsfolien

Sehr geehrter Herr Bäumler,

haben Sie besten Dank für Ihr Angebot vom 12.05.20.. und die uns zugesandten Muster.

Wie wir in unserer Anfrage vom 15.04. geschrieben hatten, war uns eine kurzfristige Antwort wichtig. Wir haben uns deshalb in der Zwischenzeit für einen anderen Lieferanten entschieden. Bitte haben Sie hierfür Verständnis.

Bei zukünftigem Bedarf werden wir uns gerne wieder an Sie wenden.

Mit freundlichen Grüßen

Bühler Fertiggerichte GmbH
i. A. Carsten Schuhmann
Beschaffung

Schreiben C

Betreff: **Bestellung Nr. 01/2563**

Sehr geehrter Herr Dr. Taschke,

vielen Dank für Ihr Angebot vom 03.12.20..

Wir haben die uns zugesandten Muster geprüft und möchten Ihnen gerne einen Probeauftrag erteilen, wenn Sie mit unseren folgenden Bedingungen einverstanden sind:

1 500 Glasflakons	200 ml	Bestell-Nr. 63-02-37	2,20 €	je Stück
3 000 Glasflakons	100 ml	Bestell-Nr. 63-01-42	1,75 €	je Stück

Preise einschließlich MwSt.

Lieferung frei Haus, 3 Wochen nach Eingang der Bestellung.
Zahlungsfrist: 30 Tage netto, 2 % Skonto bei Bezahlung innerhalb 2 Wochen.
Bitte bestätigen Sie uns Ihr Einverständnis.

Bei pünktlicher Lieferung und einwandfreier Ware können Sie mit weiteren regelmäßigen Bestellungen rechnen.

Freundliche Grüße

M&F-Kosmetik

i. V. Helmut Sanders
Einkauf

Schreiben D

Betreff: **Bestellung Nr. 652/8745 vom 21.11.20..**

Sehr geehrter Herr Neuner,

in der obigen Bestellung, die gestern per Post an Sie abging, ist uns leider ein Irrtum unterlaufen: Von der Position 4 (Werkstoff B-HK-27) haben wir noch größere Mengen auf Lager.

Bitte entschuldigen Sie das Versehen und streichen Sie diese Position in unserer Bestellung. Lieferung der Positionen 1, 2, 3 und 5 wie vereinbart.
Vielen Dank für Ihr Verständnis und für kurze Bestätigung.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben E

Betreff: **Bestellung Nr. 23-256-24**

Sehr geehrte Damen und Herren,

entsprechend der uns vorliegenden Preisliste vom 31. Januar 20.. möchten wir folgende Bestellung erteilen:

30 Schutzmasken	Artikel-Nr. GM-741.23	je Stück	EUR 34,50 (zzgl. MwSt.)
30 Schutzanzüge	Artikel-Nr. GA-523.41	je Stück	EUR 86,00 (zzgl. MwSt.)

Lieferung: ab Werk
Zahlung: 30 Tage Ziel, Abzug 3 % Skonto bei Zahlung binnen 14 Tagen
Bitte bestätigen Sie uns diese Bestellung und nennen Sie uns Ihren nächstmöglichen Liefertermin.

Mit freundlichen Grüßen

2. Reaktionen des Empfängers

Bei welchen Schreiben (A–E) sind die folgenden Handlungen des Empfängers zu erwarten? Notieren Sie A–E (mehrere Antworten möglich).

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

B Rechtliche Aspekte von Kaufverträgen berücksichtigen

1. Die Bestellung

a Welche Regeln gelten? Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–d.

Regeln	a–d
1. Mit der Bestellung erteilt der Besteller den Auftrag,	
2. Eine Bestellung, die auf ein verbindliches Angebot folgt,	
3. Bei Bestellungen ohne vorheriges Angebot oder zu Bedingungen des Käufers	
4. Der Verkäufer muss den Widerruf einer Bestellung nur dann akzeptieren,	

Ergänzungen

a kommt es erst zum Kaufvertrag, wenn der Verkäufer den Auftrag annimmt.
b wenn sie spätestens gleichzeitig mit der Bestellung bei ihm eintrifft.
c ist „bindend", d. h. sie ist rechtlich gleichbedeutend mit einem Kaufvertrag.
d eine bestimmte Ware zu liefern.

b Was trifft auf die Schreiben A–E zu? Notieren Sie 1–4.

Mit dem Schreiben wird …

1. ein Kaufvertrag abgeschlossen.
2. ein bereits abgeschlossener Kaufvertrag geändert.
3. der Vorschlag für einen Kaufvertrag gemacht.
4. der Abschluss eines Kaufvertrages abgelehnt.

A: _____ B: _____ C: _____ D: _____ E: _____

2. Der Kaufvertrag

Die folgenden gesetzlichen Bestimmungen gelten für Kaufverträge, wenn Käufer und Verkäufer keine anderen Vereinbarungen treffen:

1. Der Verkäufer muss die Ware sofort beim Kauf an den Käufer übergeben.
2. Der Käufer muss die Ware bei Erhalt sofort bezahlen.
3. Der Käufer muss die Versandkosten bezahlen.

a Von welchen dieser Bestimmungen weichen die Vereinbarungen in den Bestellungen A, C und E ab? Kreuzen Sie an.

abweichende Vereinbarung in Bestellung …	1. Übergabe der Ware	2. Bezahlung der Ware	3. Bezahlung der Versandkosten
A	☐	☐	☐
C	☐	☐	☐
E	☐	☐	☐

b Es gibt verschiedene Arten von Käufen. Notieren Sie, welche hier beschrieben werden.

Terminkauf ■ Zielkauf ■ Kauf nach Probe ■
Fix-Kauf ■ Kauf auf Abruf

1. _____: Die Ware muss an einem vorher festgelegten Tag geliefert werden.
2. _____: Der Käufer möchte, dass die Ware je nach Bedarf in Teilmengen geliefert wird.
3. _____: Der Käufer bestellt zu der Bedingung, dass die Ware einem bestimmten Muster oder einer bestimmten Probe entspricht.
4. _____: Im Kaufvertrag steht ein bestimmtes Datum, bis zu dem / ab dem die Ware geliefert werden soll.
5. _____: Die Ware wird innerhalb einer genannten Frist nach der Lieferung bezahlt.



3. Schritte von der Anfrage bis zur Bezahlung

Beschreiben Sie den Ablauf von der Anfrage bis zur Lieferung und Bezahlung. Ergänzen Sie die passenden Verben.

bezahlen ■ verweigern ■ senden (2×) ■ prüfen (2×) ■
liefern ■ erteilen ■ erstellen (2×) ■ bestätigen (2×) ■
ausführen ■ aufgeben ■ annehmen

1. Der Käufer _____ eine Anfrage an den Verkäufer.
2. Der Verkäufer _____ ein Angebot und _____ es dem Käufer.
3. Der Käufer _____ die Bestellung ____ bzw. _____ den Auftrag.
4. Der Verkäufer _____ die Bestellung / den Auftrag.
5. Der Verkäufer _____ die Ware bzw. _____ den Auftrag ____.
6. Der Verkäufer _____ die Rechnung.
7. Der Käufer _____ die Lieferung, d. h. den Erhalt der Ware.
8. Der Käufer _____ die Ware.
9. Der Käufer _____ die Ware ____ oder er _____ die Annahme der Ware.
10. Der Käufer _____ die Rechnung und _____ sie dann.

C Schreiben mit Bestellungen vorbereiten

1. Briefbausteine für Bestellungen

Welche Hinweise enthalten die folgenden Briefbausteine? Kreuzen Sie an (mehrere Antworten möglich).

1 = Die Bestellung folgt auf ein Angebot.
2 = Der Käufer erteilt eine Bestellung zu (u. a.) eigenen Konditionen.
? = Es gibt keinen dieser Hinweise.

Briefbausteine	1	2	?
▪ *Bezugnehmend auf Ihr Angebot vom … (Datum) bestelle ich folgende Artikel: …*	☐	☐	☐
▪ *Entsprechend der uns vorliegenden Preisliste bestellen wir …*	☐	☐	☐
▪ *Liefern Sie bitte umgehend gemäß unseren Ihnen bekannten Zahlungsbedingungen: …*	☐	☐	☐
▪ *Vielen Dank für Ihr Angebot vom … (Datum). Bitte liefern Sie uns …*	☐	☐	☐
▪ *Wenn Sie frei Haus liefern und 60 Tage Zahlungsziel gewähren können, sind wir gerne bereit, Ihnen einen ersten Auftrag über … (Produkt) zu erteilen.*	☐	☐	☐
▪ *Wir bestellen zu den üblichen Bedingungen …*	☐	☐	☐
▪ *Besten Dank für Ihr Angebot und die beigelegten Muster. Wir bestellen entsprechend …*	☐	☐	☐
▪ *Wir bitten um Lieferung von …*	☐	☐	☐
▪ *Besten Dank im Voraus für kurze Bestätigung Ihres Einverständnisses mit diesen Bedingungen.*	☐	☐	☐
▪ *Wir erhalten diesen Auftrag nur aufrecht, wenn Sie uns … % (Skonto/Mengenrabatt/…) einräumen können.*	☐	☐	☐
▪ *Wir haben die uns zugesandten Muster geprüft und bestellen zur sofortigen Lieferung entsprechend Ihrem Angebot vom … (Datum) folgende Artikel: …*	☐	☐	☐
▪ *Wir geben folgende Bestellung auf: …*	☐	☐	☐
▪ *Wir bitten Sie, unseren Auftrag nur auszuführen, wenn Sie weiterhin zu den bisher gültigen Preisen liefern können.*	☐	☐	☐
▪ *Wir haben Ihre Anzeige in … (Zeitschrift) gelesen und bestellen: …*	☐	☐	☐
▪ *Wir haben im vergangenen Jahr … (Produkt) von Ihnen bezogen und möchten Ihnen zu den gleichen Bedingungen den folgenden Auftrag erteilen: …*	☐	☐	☐
▪ *Wir nehmen Ihr Angebot vom … (Datum) an und bestellen: …*	☐	☐	☐

2. Lieferfristen und Liefertermine

Meistens wird bei einer Bestellung eine bestimmte Lieferfrist oder ein bestimmter Liefertermin genannt.

Sie geben am 20.02. (KW 08) eine Bestellung auf. Welche Angaben von Lieferfristen und Lieferterminen (1–6 und a–f) haben eine ähnliche Bedeutung? Notieren Sie a–f.

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

Lieferfristen und Liefertermine

a Wir benötigen die Ware in Teilmengen ab KW 11.
b Bitte bestätigen Sie uns verbindlich die Lieferung bis zum 13.03. d. J.
c Lieferfrist 3–4 Wochen.
d Äußerster Liefertermin ist der 13.03.
e Lieferung möglichst kurzfristig.
f Die Ware muss am 13.03. an folgende Adresse geliefert werden: …

3. Abschlussformulierungen

a Formulieren Sie abschließende Bitten: Ergänzen Sie die passenden Einleitungen.

Wir bitten ■ Im Voraus vielen Dank ■ Wir erwarten ■ Wir rechnen ■ Wir hoffen

1. _____ auf eine schnelle und sorgfältige Bearbeitung unserer Bestellung.
2. _____ für prompte Bestätigung dieses Auftrags.
3. _____ mit einer pünktlichen Lieferung und einwandfreier Ware.
4. _____ um sofortige Benachrichtigung, falls die Lieferfrist überschritten wird.
5. _____ eine verbindliche Zusage der Lieferfrist.

b Formulieren Sie anhand der Vorgaben mögliche Perspektiven für die Geschäftsbeziehung.

1. *(die Qualität der Ware) unseren Erwartungen entsprechen – an einer weiteren Zusammenarbeit interessiert sein*

   Wenn _____,

   _____.

2. *(wir) regelmäßige Bestellungen zusichern können – (Ihre Lieferung) pünktlich erfolgen und unseren Erwartungen entsprechen*

   _____,

   wenn _____.

3. *sorgfältige Ausführung des Auftrags – (Sie) mit weiteren Bestellungen rechnen können*

   Bei _____

   _____.

4. Änderungen oder Widerruf von Bestellungen

Vervollständigen Sie die Sätze 1–8. Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–h.

Einleitende Formulierungen	a–h
1. Bei der Überprüfung der obigen Bestellung haben wir gerade festgestellt,	
2. Leider ist uns bei der Bestellung Nr. …, die wir Ihnen heute geschickt haben,	
3. Besten Dank im Voraus für	
4. Da unser Kunde kurzfristig von seinem Auftrag zurückgetreten ist,	
5. Infolge unvorhergesehener Umstände sind wir leider gezwungen,	
6. Mit diesem Schreiben widerrufe ich die Bestellung,	
7. Wir hoffen, Sie bald durch Erteilung eines anderen Auftrags	
8. Wir bitten Sie, die entstandenen Unannehmlichkeiten zu entschuldigen,	

Ergänzungen

a für die Ihnen entstandenen Unannehmlichkeiten entschädigen zu können.
b kurze Bestätigung der entsprechenden Änderung in unserer Bestellung.
c und danken Ihnen im Voraus für Ihr Verständnis.
d müssen wir Sie leider um die Stornierung unserer Bestellung bitten.
e ein Irrtum bei der Angabe der Stückzahl unterlaufen: Statt 120 Stück muss es richtig heißen: 12 Stück.
f da der Kunde seine Bestellung leider zurückgezogen hat.
g dass wir versehentlich die falsche Artikel-Nr. angegeben haben.
h unseren Auftrag vom 12. 03. 20.. zu widerrufen.



D Schreiben mit Bestellungen verfassen

Antworten auf ein Angebot

Lesen Sie die Beschreibung der Situation und verfassen Sie drei verschiedene Antworten (F, G, H) auf das Angebot.

Situation

Sie suchen einen Lieferanten für ein Verschraubungssystem, das Sie für Ihre neuen Serien von Selbstbaumöbeln verwenden wollen. Die technischen Angaben und Anforderungen haben Sie verschiedenen Herstellern zugeschickt und um Angebote und Muster gebeten. Sie haben einen Probeauftrag über jeweils 4 000 Stück der beiden vorgesehenen Größen und – bei Zufriedenheit – weitere Bestellungen in Aussicht gestellt. Die Muster der Firma *Jockland* entsprechen Ihren Anforderungen.

Sie	Abteilung Einkauf der Möbelfabrik Klagmann & Söhne
Lieferant	Schraubenfabrik Dieter Jockland GmbH & Co. KG Vertrieb Hans-Peter Vogt Max-Planck-Straße 12 01097 Dresden
Angebot	Schraubsystem dreiteilig, 50 mm, Artikel-Nr. MX-2350-03, 0,55 € pro Stück Schraubsystem dreiteilig, 75 mm, Artikel-Nr. MX-2375-03, 0,67 € pro Stück Preise zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer Lieferung: ab Werk Lieferzeit: 6 Wochen nach Eingang der Bestellung Zahlungsbedingungen: netto Kasse

Schreiben F

Sie verzichten auf eine Bestellung und geben eine Erklärung dafür.

Schreiben G

Sie akzeptieren die im Angebot genannten Konditionen und erteilen eine entsprechende Bestellung.

Schreiben H

Sie geben einen Bestellung auf, verändern aber eine oder mehrere der im Angebot genannten Konditionen.

9 Auftragsbestätigung und Lieferanzeige

A Antworten auf Bestellungen bearbeiten

Antworten auf Bestellungen (Bestätigung oder Ablehnung) können als Brief, als Fax, per Mail oder per (z. B. elektronischem) Vordruck verschickt werden.
Der Verkäufer kann die Bestätigung nutzen, um explizit darauf hinzuweisen, dass die Ware bis zur vollständigen Bezahlung sein Eigentum bleibt (Eigentumsvorbehalt).

1. Gründe für die Bestätigung einer Bestellung (Auftragsbestätigung)

a Der Verkäufer kann verschiedene Gründe haben, eine Bestellung zu bestätigen. Vervollständigen Sie die Erklärungen 1–6. Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–f.

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

Ergänzungen
a um eine Bestätigung gebeten.
b die von einem vorangegangenen Angebot abweichen.
c war nicht (mehr) gültig.
d Irrtümer vermeiden.
e ohne dass ein Angebot vorlag.
f für seine Bestellung danken.

b In welchen der oben genannten Fälle kommt der Kaufvertrag erst mit der Bestätigung der Bestellung zustande? Kreuzen Sie an.

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐ 6. ☐



2. Verschiedene Antwortschreiben auf Bestellungen

a Lesen die Schreiben A–D. Worum handelt es sich jeweils? Notieren Sie A–D.

Es handelt sich um …	A–D
– die Bestätigung einer Bestellung gemäß einem vorangegangenen Angebot.	
– die Bestätigung einer Bestellung ohne vorangegangenes Angebot.	
– die Bestätigung einer Bestellung zu den vom Kunden gewünschten Konditionen.	
– die Ablehnung einer Bestellung zu den vom Kunden gewünschten Konditionen.	

b Welche Schreiben (A–D) enthalten die folgenden Angaben? Kreuzen Sie an.

Angaben	A	B	C	D
Entgegenkommen bei den Zahlungsbedingungen	☐	☐	☐	☐
Entgegenkommen beim Preis	☐	☐	☐	☐
Hinweis auf geänderte Preise, Verkaufsbedingungen, …	☐	☐	☐	☐
Verweis auf allgemeine Verkaufs- und Lieferbedingungen	☐	☐	☐	☐
Verweis auf Eigentumsvorbehalt	☐	☐	☐	☐
Hinweis auf Liefertermine und/oder Lieferkosten	☐	☐	☐	☐
Hinweis auf Art der Lieferung und/oder Verpackung	☐	☐	☐	☐

Schreiben A

Unser Angebot vom 01. 12. / Ihr Auftrag vom 10. 12.

Sehr geehrter Herr Sanders,

wir haben Ihren Auftrag vom 10. 12. 20.., für den wir uns bedanken, wie folgt vorgemerkt:

1 500 Glasflakons 200 ml
Bestell-Nr. 63-02-37 2,20 € je Stück (inkl. 19 % MwSt.) 3.300,00 €

3 000 Glasflakons 100 ml
Bestell-Nr. 63-01-42 1,75 € je Stück (inkl. 19 % MwSt.) 5.250,00 €

Gesamtpreis: **8.550,00 €**

Die Lieferung erfolgt frei Haus, per LKW, spätestens bis zum 03. 01. 20..
Zahlungsbedingungen: 30 Tage netto, 2 % Skonto bei Bezahlung innerhalb 2 Wochen

Wir werden Ihren Auftrag sorgfältig und gewissenhaft ausführen.
Mit freundlichen Grüßen

Glashütte Oberkirch

Gerd Taschke
(Geschäftsführer)

Schreiben B

Klugmann GmbH

FAX

Von: Klugmann GmbH Maschinenfabrik
Bonner Str. 12–16
14197 Berlin
Fax: 00 49-213-23 54 97 51

An: Herrn P. Smeller
Falco Import & Export
3 Avenida Las Delicias, Caracas 1010 – Venezuela
Fax: 0058-2-34523697

Datum: 12. Februar 20..

Seiten: 3

Betreff: Auftragsbestätigung

Sehr geehrter Herr Smeller,

gerne bestätigen wir Ihnen Ihren heutigen Auftrag gemäß unserem Angebot vom 25. 01. 20..

1 Hobelmaschine ANVAC 510 K-SE (gebraucht, Baujahr 20..) mit Zubehör zum Preis von 72.500,00 €

Die Zubehör- und Montageteile sind auf den folgenden (2) Seiten aufgeführt.
Wie vereinbart liefern wir FOB Hamburg, einschließlich seegemäßer Verpackung.
Zahlung: Kasse gegen Dokumente. Mit unseren allgemeinen Liefer- und Verkaufsbedingungen waren Sie einverstanden.
Die Verladung in Hamburg kann ab 15. März erfolgen. Wir benachrichtigen Sie, sobald die Maschine hier bei uns versandbereit ist.

Mit freundlichen Grüßen

Hans-Peter Feuerbach

ppa. Hans-Peter Feuerbach
Klugmann GmbH & KG Maschinenfabrik

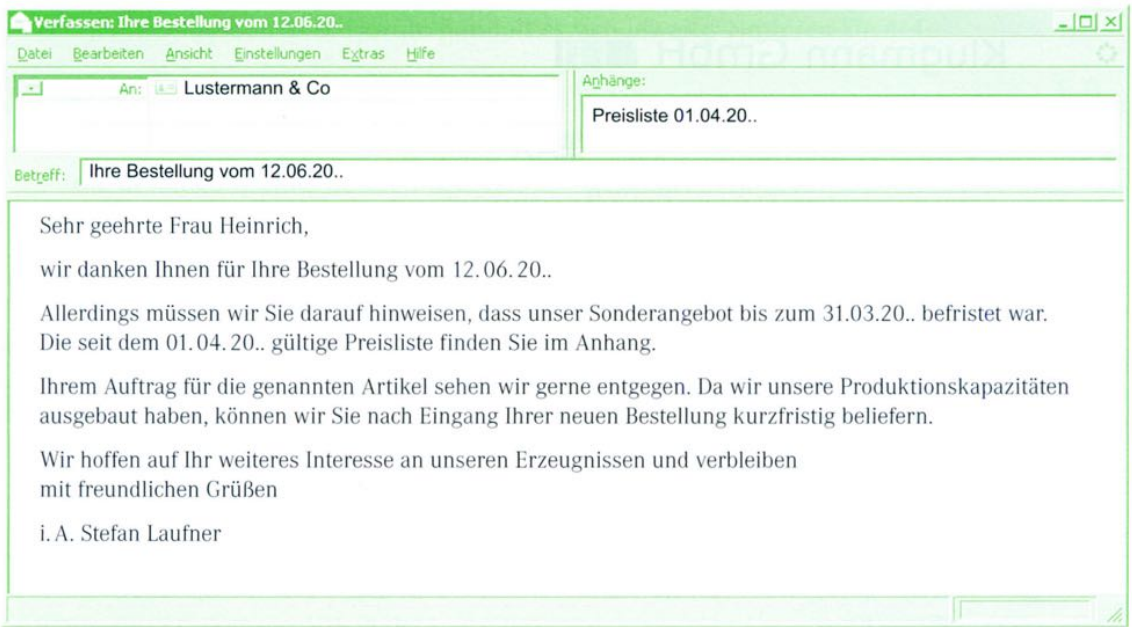
Klugmann GmbH
Maschinenfabrik
Bonner Str. 12–16
14197 Berlin
info@klugmann-maschinen.de
www.klugmann-maschinen.de

Geschäftsführung:
Jonas Klugmann
Harald Weizmann
Amtsgericht Berlin-Charlottenburg
HRB78857
Sitz der Gesellschaft: Berlin
Steuernummer: 23/042/09645
DE147798739

Bankverbindungen:
Postbank AG
BLZ 100 100 10
Konto 456 700 200
IBAN DE20 1001 0010 0695 7001 00
BIC/SWIFT PBNKDEFF

Deutsche Bank
BLZ 100 700 00
Konto 60 85 777
IBAN DE09 1007 0000 0906 4999 00
BIC/SWIFT DEUTDEBB

Schreiben C



Schreiben D

Betreff: **Ihre Bestellung vom 26.05.20..**

Sehr geehrte Frau Obmann,

wir bestätigen dankend Ihre Bestellung vom 26.05.20.. wie folgt:

12 Küchenroboter AMX-210-E, Stückpreis EUR 73,50, Gesamtpreis:	EUR	882,00
19 % MwSt.:	EUR	167,58
Insgesamt:	**EUR**	**1.049,58**

Auf Ihren Wunsch gewähren wir Ihnen gerne ein Zahlungsziel von 30 Tagen nach Eingang der Rechnung, ohne Abzug. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

Die Lieferung erfolgt sofort, ab Werk, wie gewünscht per Luftfracht. Die Lieferkosten stellen wir gesondert in Rechnung.

Mit freundlichen Grüßen

VOSS Elektrogerätebau GmbH & Co KG

i. V. Walter Grünert
Vertrieb

B Auftragsbestätigungen vorbereiten

1. Angabe von Lieferterminen und Lieferfristen

Verbindlichkeit von Lieferterminen:
Wie beurteilen Sie die folgenden Angaben? Kreuzen Sie an.

1 = unverbindlich 2 = verbindlich

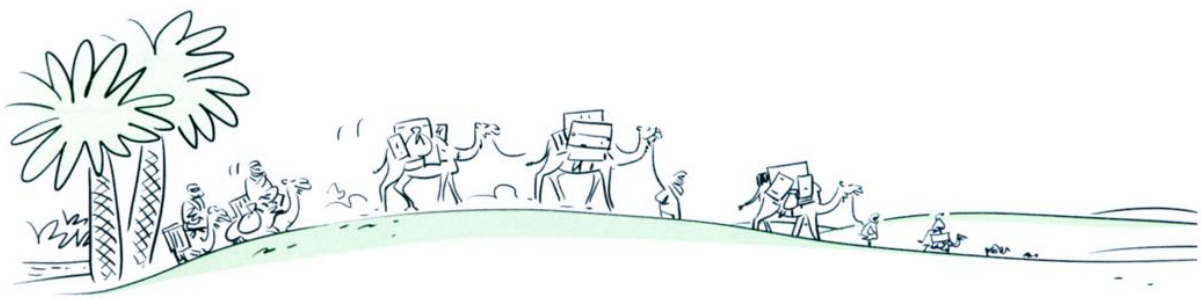
Liefertermin	1	2
Lieferfrist 4–5 Wochen (ohne Gewähr).	☐	☐
Den Liefertermin in KW 28 können wir Ihnen verbindlich zusichern.	☐	☐
Wir werden unser Bestes tun, den gewünschten Liefertermin einzuhalten.	☐	☐
Versand innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Bestellung.	☐	☐
Die Lieferung erfolgt voraussichtlich in KW 35.	☐	☐
Lieferung sofort.	☐	☐
Lieferung bis spätestens 30. 04. 20..	☐	☐
Lieferzeit mindestens 4 Wochen nach Bestellungseingang.	☐	☐
Lieferung am 23. 11. 20.. fix.	☐	☐

2. Bedingungen für die Annahme einer Bestellung

Variieren Sie die folgende Bedingung des Verkäufers.

Wenn Sie die Bestellmenge auf 500 Stück erhöhen, können wir Ihnen den gewünschten Mengenrabatt gewähren.

1. Wir _____,
   wenn _____.
2. Damit _____,
   _____.
3. Leider _____ nicht _____,
   es sei denn, _____.



3. Versandarten

Die Bezeichnung der Versandart kann Hinweise darauf enthalten,
- welcher Spediteur den Transport der Ware (auf welchem Weg) durchführt,
- ob eine Sendung besonders eilig ist,
- ob es sich um kleinere/größere Objekte handelt.

a Welche Hinweise enthalten die folgenden Bezeichnungen? Kreuzen Sie an (mehrere Antworten möglich).

Versandart	Spediteur			Sendung	Objekt eher
	Post	Bahn	andere*	eilig	klein/leicht
als Frachtgut	☐	☐	☐	☐	☐
als Luftfracht	☐	☐	☐	☐	☐
als Päckchen	☐	☐	☐	☐	☐
als Paket	☐	☐	☐	☐	☐
als Express-Paket	☐	☐	☐	☐	☐
als Seefracht	☐	☐	☐	☐	☐
als Eilgut	☐	☐	☐	☐	☐
als Warenprobe	☐	☐	☐	☐	☐
als Wertsendung	☐	☐	☐	☐	☐
als Express-Brief	☐	☐	☐	☐	☐
per LKW	☐	☐	☐	☐	☐
per Luftpost	☐	☐	☐	☐	☐

* Fernverkehrsunternehmen (LKW), Schifffahrtsreederei, Luftfahrtgesellschaft, Paketdienste und Logistikunternehmen

b Welche Versandart erscheint Ihnen in den folgenden Fällen sinnvoll? Notieren Sie (mehrere Antworten möglich).

1. 15 Traktoren von Stuttgart nach Bukarest (Rumänien) _____
2. optisches Messgerät (5,5 kg) von Düsseldorf nach Leipzig _____
3. Medikamente (8 kg) von Hamburg nach Rosenheim (bei München) _____
4. zwei Exemplare eines Kaufvertrags von Berlin nach Hannover _____
5. Stoffmuster (250 g) von Köln nach Dresden _____
6. 1 Werkzeugmaschine (3,75 t) von Essen nach Tunis (Tunesien) _____
7. 500 Wolldecken (verpackt 600 kg) von Hamburg nach Heidelberg _____
8. Nachbestellung von 20 Büchern (15 kg), dringend von Berlin nach Köln _____

c Wer zahlt bei den folgenden Lieferbedingungen die Frachtkosten? Kreuzen Sie an.

Lieferbedingungen	nur der Käufer	nur der Verkäufer	beide
frei Haus, verzollt	☐	☐	☐
unfrei (Flughafen Berlin)	☐	☐	☐
ab Werk	☐	☐	☐
frei deutsche Grenze, unverzollt	☐	☐	☐
frachtfrei (Hafen Kiel)	☐	☐	☐
frei Flughafen (Frankfurt/Main)	☐	☐	☐

4. Briefbausteine

a Für welche Antworten auf Bestellungen (a–d) eignen sich die Briefbausteine? Notieren Sie a–d (mehrere Antworten möglich).

Antworten auf Bestellungen
a = Annahme einer Bestellung gemäß vorangegangenem Angebot
b = Annahme einer Bestellung zu vom Käufer gewünschten Konditionen
c = Ablehnung einer Bestellung
d = Formulierung eines alternativen Angebots

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 60 Tage Ziel und 3 % Skonto bei Zahlung innerhalb von 14 Tagen.*	
▪ *Wir können Ihnen jedoch ein Produkt gleicher Qualität zum Preis von nur … EUR anbieten. Ihre entsprechende Bestellung werden wir umgehend ausführen.*	
▪ *Leider sind wir nicht in der Lage, Ihren Auftrag zu den von Ihnen gewünschten Konditionen anzunehmen.*	
▪ *Unsere derzeit gültigen Preislisten legen wir diesem Schreiben bei. Bitte bestätigen Sie uns Ihren Auftrag zu den aktuellen Preisen.*	
▪ *Aufgrund der starken Nachfrage haben wir das gewünschte Modell leider zurzeit nicht mehr vorrätig.*	
▪ *Wir bestätigen Ihnen den Empfang Ihres Schreibens vom … (Datum) und danken Ihnen für Ihre Bestellung: …*	
▪ *Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass der in unserem freibleibenden Sonderangebot genannte Artikel inzwischen nicht mehr auf Lager ist.*	
▪ *Wir bestätigen Ihre Bestellung vom … (Datum) und sind mit den von Ihnen gewünschten Abweichungen von unserem Angebot vom … (Datum) einverstanden: …*	

b Stellen Sie die folgenden Briefbausteine für ein Antwortschreiben in die passende Reihenfolge. Notieren Sie 1–6.

Briefbausteine	1–6
▪ *Alle unsere Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.*	
▪ *Bitte bestätigen Sie uns Ihre Bestellung zu diesen Konditionen.*	
▪ *Allerdings haben Sie bei den Preisangaben übersehen, dass in unserem Katalog Nettopreise und keine Endpreise genannt werden:*	
▪ *Da es sich um einen Erstauftrag handelt, kommen wir Ihnen aber gerne mit einem Neukundenrabatt von … % entgegen.*	
▪ *Wir werden Ihren Auftrag mit größter Sorgfalt ausführen.*	
▪ *Wir danken Ihnen für Ihren Auftrag vom … (Datum) auf Lieferung von … (Ware).*	



C Auftragsbestätigungen verfassen

Antworten auf eine Bestellung

Lesen Sie die Beschreibung der Situation. Verfassen Sie die Antworten (E, F) auf die Bestellung.

Situation

Sie sind als Sachbearbeiter(in) der Firma *Stratex-Isolierstoffe GmbH* zuständig für die Auftragsbearbeitung. Sie bekommen von der Firma *Jacob Froebel Farben + Lacke* die folgende Bestellung.

Betreff: **Bestellung Nr. 23-256-24**

Sehr geehrte Damen und Herren,

entsprechend der uns vorliegenden Preisliste vom 31. Januar 20.. möchten wir folgende Bestellung erteilen:

30 Schutzmasken	Artikel-Nr. GM-741.23	je Stück	EUR 34,50 (zzgl. MwSt.)
30 Schutzanzüge	Artikel-Nr. GA-523.41	je Stück	EUR 86,00 (zzgl. MwSt.)

Lieferung: ab Werk
Zahlung: 30 Tage Ziel, Abzug 3 % Skonto bei Zahlung binnen 14 Tagen
Bitte bestätigen Sie uns diese Bestellung und nennen Sie uns Ihren nächstmöglichen Liefertermin.

Mit freundlichen Grüßen

Jacob Froebel Farben + Lacke
Günther Heinrichs
Einkauf

Schreiben E

Sie nehmen die Bestellung unverändert an.

Schreiben F

Sie erklären, dass/warum Sie die eine oder mehrere der Konditionen, die in der Bestellung genannt werden, nicht annehmen, und formulieren ein alternatives Angebot.

D Lieferanzeigen bearbeiten, vorbereiten und verfassen

Mit der Lieferanzeige oder Versandanzeige informiert der Verkäufer den Käufer, dass die bestellte Ware (oder ein Teil davon) zum genannten Datum abgesandt wird oder abgesandt wurde. Oft wird die Lieferanzeige zusammen mit der Rechnung verschickt.

1. Informationen in Lieferanzeigen

Lesen Sie die beiden Lieferanzeigen G und H. Welche Informationen enthalten sie? Kreuzen Sie an.

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

Schreiben G

Betreff: **Ihre Bestellung Nr. 56-223 vom 22.02.20..**

Sehr geehrter Herr Schmidt,

die von Ihnen am 22.02.20.. bestellten Artikel sind gestern als Frachtgut per Bahn, frei Bahnhof Dresden, an Sie abgegangen.

Die Ware ist stoßsicher in 2 Holzkisten verpackt.
Kiste 1: 50 Stück Glasschalen Artikel-Nr. 52-698
Kiste 2: 40 Stück Glasvasen Artikel-Nr. 24-222

Die Rechnung geht Ihnen getrennt auf dem Postweg zu.
Zahlung 15 Tage ab Rechnungsdatum: Abzug 4 %
Zahlung 30 Tage ab Rechnungsdatum: Abzug 2 %
Zahlung 60 Tage ab Rechnungsdatum: ohne Abzug

Wir sind überzeugt, dass diese Artikel guten Absatz finden werden, und freuen uns auf weitere Aufträge von Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen
Glashütte Oberkirch
i. A. Petra Ebert

Schreiben H

FAX

Datum: 20..-11-02

Ihre Bestellung Nr. 23547 vom 21. 10. 20..

Sehr geehrte Frau Günther,

gemäß Ihrer obigen Bestellung vom 21. 10. 20.. haben wir heute per Spedition an Sie versandt:

2 Stück Fotokopierer, Marke BTO, Typ 6000-SX

Die Geräte werden durch die Spedition Hartmann & Söhne, Taubnerstr. 23, 68189 Mannheim, am 24. 11. 20.. angeliefert.

Die Lieferung der ebenfalls bestellten

3 Stück Digital-Videoprojektor, Marke HYDEX, Typ MP 327-UE

erfolgt durch die gleiche Spedition, am 02. 12. 20..

Kopie der Rechnung fügen wir diesem Schreiben bei.

Wir danken Ihnen noch einmal für Ihr Vertrauen und verbleiben in der Hoffnung auf künftige Bestellungen

mit freundlichen Grüßen

L. Kuhnen Import-Export OHG

i. V. Jochen Baumann (Vertrieb)

2. Formulierungen in Lieferanzeigen

a Formulieren Sie die folgenden Angaben in Lieferanzeigen knapper.

1. die Artikel, die Sie bestellt haben,	die von Ihnen _____ Artikel
2. der Auftrag, den Sie uns erteilt haben,	der _____ Auftrag
3. die Ware, die in Kisten verpackt wurde,	die _____
4. die Sendung, die am 12. 05. 20.. abgeschickt wurde,	die _____
5. die Güter, die per Bahn befördert werden,	die _____
6. gemäß der Bedingungen, die telefonisch vereinbart wurden,	gemäß _____
7. in der Rechnung, die diesem Schreiben beiliegt	in _____

b Ergänzen Sie die Angaben zum Versand bzw. zur Versandart.

als Frachtgut per Bahn ■ per Post ■ mit unserem LKW ■ auf die MS „Antonina" ■ versandbereit ■ als Luftfracht ■ Ihren Spediteur

1. Die Sendung geht am 12. 05. 20.. _____ frei Flughafen Köln an Sie ab.
2. Wir teilen Ihnen mit, dass Ihre Bestellung vom 01. 06. 20.. gestern (15. 07. 20..) in Hamburg Hafen _____ verladen wurde.
3. Wir möchten Ihnen mitteilen, dass die von Ihnen am 28. 09. 20.. bestellten Artikel _____ sind, und bitten Sie, _____ zu benachrichtigen.
4. Die von Ihnen am 08. 12. 20.. in Auftrag gegebene Sonderausführung unserer Hobelmaschine AMC-200-E ist gestern _____, frei Bhf. Aachen, an Sie abgegangen.
5. Wir senden Ihnen heute wie telefonisch vereinbart _____ die von Ihnen bestellten Buchexemplare als Express-Paket. Die Originalrechnung haben wir der Sendung beigefügt.
6. Die bestellten Regale werden Ihnen am 21. 04. 20.. _____ geliefert.

3. Schreiben mit Lieferanzeigen

Verfassen Sie Lieferanzeigen für die in den Schreiben A, B, D (S. 92–94) bestätigten Bestellungen. Machen Sie dabei folgende Angaben.

Angaben	A	B	D
Datum/Nummer der Bestellung	●	●	●
Zeitpunkt des Versandes	●		●
Bezeichnung der Ware und Menge	●	●	●
Versendungsart	●	●	●
Verpackung	●	●	
Versandkosten	●	●	●
Ort der Übergabe (der Ware)			●
Hinweis auf die Rechnung	●	●	●
Hinweis auf Zahlungsbedingungen			●
Hoffnung auf künftige Geschäftsabschlüsse	●	●	

10 Lieferung und Lieferverzug

A Lieferung oder Lieferverzug: Schreiben des Käufers bearbeiten

Der Käufer muss den Empfang einer Ware nur dann bestätigen, wenn der Verkäufer darum gebeten hat. Oft verbindet er mit der Empfangsbestätigung eine Zahlungsanzeige und/oder ein paar freundliche Worte zur Pflege der Geschäftsbeziehung.
Wenn der Verkäufer nicht zum vereinbarten Termin liefert, kann der Käufer ihn mit einer (ersten, zweiten, …) Mahnung daran erinnern und eine Nachfrist für die Lieferung festsetzen. Wenn der Verkäufer auch diese neue Frist nicht einhält, kann der Käufer die spätere Annahme der Ware ablehnen, von seinem Auftrag zurücktreten und Schadenersatz fordern.

1. Empfangsbestätigungen und Mahnungen des Käufers

Lesen Sie die Schreiben A–D. Welche haben den folgenden Inhalt? Notieren Sie A–D.

Inhalt	A–D
Der Käufer …	
– bestätigt den Erhalt der Ware.	
– erinnert an eine noch ausstehende Lieferung.	
– mahnt erneut eine nicht erfolgte Lieferung an.	



2. Angaben in Schreiben des Käufers an den Verkäufer

Welche Angaben (1–11) enthalten die Schreiben A–D? Kreuzen Sie an (mehrere Antworten möglich).

Angaben	A	B	C	D
1. genaue Kennzeichnung der Bestellung	☐	☐	☐	☐
2. Datum des Liefertermins, der in der Bestellung vorgesehen war	☐	☐	☐	☐
3. Dank für die pünktlich/sorgfältig ausgeführte Lieferung	☐	☐	☐	☐
4. Information, dass die Zahlung der Rechnung bereits erfolgt ist	☐	☐	☐	☐
5. Ankündigung, dass die Bezahlung umgehend erfolgen wird	☐	☐	☐	☐
6. Bitte um Berichtigung eines Irrtums in der Rechnung	☐	☐	☐	☐
7. Erinnerung an eine noch nicht erfolgte Lieferung	☐	☐	☐	☐
8. Verweis auf vorangegangene Mahnung(en)	☐	☐	☐	☐
9. Festsetzung einer Nachfrist für die Lieferung	☐	☐	☐	☐
10. Hinweis auf Konsequenzen für die Geschäftsbeziehung	☐	☐	☐	☐
11. Androhung von rechtlichen Folgen	☐	☐	☐	☐

Schreiben A

Datum: Mittwoch 10.04.20..
Von: fürthmann-hansen@baumaschinen-gmbh.de
An: jhammlich@kb-feinmechanik.de
Betreff: Bestellung Nr. 21027 vom 15.02.20..

Sehr geehrter Herr Hammlich,

die am 03.04. angekündigte Sendung ist inzwischen bei uns eingetroffen. Bei der Prüfung der Ware haben wir keine Mängel festgestellt.
Wir danken Ihnen für die pünktliche und sorgfältige Ausführung unseres Auftrags. Zum Ausgleich Ihrer Rechnung vom 03.04.20.. wurde Ihnen heute von unserer Bank der Rechnungsbetrag in Höhe von 1.523,50 Euro, abzüglich 2% Skonto, auf Ihr Konto bei der Deutschen Bank in Köln überwiesen.

Bei weiterem Bedarf wenden wir uns gerne erneut an Sie.
Mit freundlichen Grüßen
Viola Fürthmann-Hansen
Beschaffung

Schreiben B

FAX

Von: Strassmann Ledermoden OHG
An: Wagenbach Import/Export
Datum: 28.10.20..
Seiten: 3
Betreff: Unsere Bestellung Nr. 1236; Ihre Rechnung vom 21.10.20..

Liebe Frau Lachmann,

die Sendung ist heute in gutem Zustand bei uns eingetroffen und die gelieferten Ledertaschen sind mustergetreu. Allerdings stimmt die in der Rechnung angegebene Menge nicht mit der im Lieferschein genannten und tatsächlich gelieferten Menge überein.
Bitte schicken Sie uns die korrigierte Rechnung, die wir umgehend begleichen werden.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. Hans-Peter Carsten
Einkauf

Anlage: Kopie Lieferschein; Kopie Rechnung

Schreiben C

12.07.20..

Auftrag Nr. 56-023, vom 12.06.20..

Sehr geehrter Herr Stöber,

Mitte August wird die Produktion unseres neuen Modells SP-93 anlaufen. Dafür haben wir am 12.06.20.. die Bauteile CB-27-9 und CB27-9a bestellt, äußerster Liefertermin 12.07.20.. Da wir bisher noch keine Lieferanzeige von Ihnen bekommen haben, bitten wir Sie dringend, uns die umgehende Lieferung der Bauteile zu bestätigen.

Frühere Aufträge wurden zu unserer Zufriedenheit ausgeführt. Wir sind deshalb überzeugt, dass Sie alles tun werden, um weitere Verzögerungen zu vermeiden.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben D

FAX

Datum: 04.11.20..

Betreff: Unsere Bestellung Nr. 1712-2 vom 02.09.20..

Sehr geehrte Frau Weißbusch,

unsere Bestellung vom 02.09.20.. liegt nun 8 Wochen zurück. Sie hatten mir verbindlich den 30.09.20.. als Liefertermin zugesagt.

Am 05.10.20.. habe ich Sie per Mail an die nicht erfolgte Lieferung erinnert. Am 15.10.20.. habe ich, trotz der uns dadurch entstehenden Unannehmlichkeiten, einer Nachfrist bis zum 30.10.20.. zugestimmt. Auch diese Frist ist nun verstrichen, ohne dass die Ware bei uns eingetroffen ist.

Sollte die Lieferung nicht bis zum 10.11.20.. erfolgt sein, werde ich die Annahme der Ware verweigern. Außerdem behalte ich mir das Recht vor, Sie für den uns entstandenen Schaden haftbar zu machen.

Bitte informieren Sie mich umgehend, ob wir in der genannten Frist mit Lieferung rechnen können.

In der Hoffnung, dass Sie Ihr Möglichstes tun werden, um die bisher erfolgreiche Geschäftsbeziehung zu erhalten, verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen

B Lieferung oder Lieferverzug: Schreiben des Käufers vorbereiten

1. Empfangsbestätigung der Ware

Fügen Sie aus den Satzteilen verschiedene Empfangsbestätigungen zusammen. Notieren Sie a–d.

Empfangsbestätigungen	a–d
1. Die am … (Datum) angekündigte Sendung	
2. Wir haben die Ware geprüft	
3. Die gelieferten Artikel	
4. Wir danken Ihnen	

a für die prompte Erledigung unserer Bestellung.
b ist gestern in gutem Zustand bei uns eingetroffen.
c entsprechen den uns von Ihnen zugesandten Mustern.
d und für in Ordnung befunden.

2. Angabe von Zahlungsarten und Zahlungsmitteln

a Ergänzen Sie die passenden Verben in den Definitionen 1–5. Notieren Sie a–g.

1. Die Zahlungsbestätigung bescheinigt, dass eine Zahlung ___ ist.
2. Die Gutschriftanzeige beweist, dass ein Betrag einem Konto ___ wurde.
3. Der Verrechnungsscheck ist ein Scheck, den man nicht bar ___ kann.
4. Der Wechsel ist die schriftliche Anweisung an eine Person, eine bestimmte Geldsumme zu ___. Um gültig zu sein, muss der Wechsel von dieser Person akzeptiert (das heißt: ___) worden sein.
5. Die Überweisung besteht darin, ein Konto mit einem Betrag zu ___ und diesen Betrag einem anderen Konto ___.

a belasten
b einlösen
c erfolgt
d gutgeschrieben
e gutzuschreiben
f unterschrieben
g zahlen

b Ergänzen Sie die passenden Begriffe in den folgenden Sätzen.

Verrechnungsscheck ■ Gutschriftanzeige ■ Ausgleich ■ Wechsel ■ Überweisung

1. Wir haben unsere Bank mit der _____ des Rechnungsbetrags von EUR 8.423,00 beauftragt.
2. Zum _____ Ihrer Rechnung vom 15. 05. 20.. erhalten Sie einen Scheck über EUR 2.036,00 auf die Deutsche Bank in Berlin. Wir bitten um Zahlungsbestätigung.

3. Ihren _____ über 22.325,00 EUR, Order eigene, fällig am 15. 05. 20.., senden wir Ihnen mit unserem Akzept versehen zurück.
4. Bitte schicken Sie uns für den beiliegenden _____ über 726,50 EUR eine _____.

3. Beanstandung des Rechnungsbetrags

Ergänzen Sie in den Beanstandungen 1–5 die passenden Verben. Notieren Sie a–e.

Bei der Prüfung der Rechnung haben wir festgestellt, dass …

1. sie einen Irrtum ___.
2. die Vorauszahlung, die wir am 25. 02. 20.. geleistet haben, nicht ___ wurde.
3. die genannten Mengen nicht den tatsächlich gelieferten Mengen ___.
4. Ihnen bei der Errechnung des Gesamtbetrags ein Fehler ___ ist.
5. die berechneten Preise nicht mit denen Ihres Angebots ___.

a unterlaufen
b enthält
c übereinstimmen
d entsprechen
e berücksichtigt



4. Lieferverzögerung

a Sie erinnern an den Liefertermin: Ergänzen Sie die passenden Verben. Notieren Sie a–g (mehrere Antworten möglich).

1. Am 13.06.20.. haben wir bei Ihnen … (Artikel) ___.
2. In Ihrer Auftragsbestätigung haben Sie als Liefertermin den 10.11.20.. ___.
3. Laut unserem obigen Auftrag hätten die … (Artikel) bis zum 03.04.20.. ___ werden sollen.
4. Am 17.08.20.. haben Sie unseren Auftrag schriftlich___ und die Lieferung für den 01.09.20.. ___.
5. Als äußerster Liefertermin für unsere Bestellung war der 15.01.20.. ___.
6. In KW 27 haben wir vergeblich auf die fest zugesagte Lieferung der … (Artikel) ___.

a zugesichert
b geliefert
c angegeben
d vorgesehen
e bestellt
f gewartet
g bestätigt

b Sie erklären den Stand der Lieferung: Ergänzen Sie passende Zeitangaben (mehrere Antworten möglich).

bisher ■ bis heute ■ inzwischen ■ inzwischen um 3 Tage ■ immer noch nicht

1. Wir haben leider _____ die bestellte Ware nicht erhalten.
2. Dieser Termin ist _____ überschritten.
3. Trotz unserer Mahnung ist die Sendung _____ bei uns eingetroffen.
4. Die Artikel sind leider _____ nicht geliefert worden.
5. _____ sind 8 Tage vergangen, ohne dass die Ware hier eingetroffen ist.

5. Aufforderungen zur Lieferung

a Ergänzen Sie in den folgenden Briefbausteinen 1–9 Adverbien oder Adjektive, die die Aufforderungen zur Lieferung jeweils freundlicher oder härter klingen lassen.

freundlicher:

1. Bitte schicken Sie uns die Ware ___ bis zum 14.03.20..
2. Sorgen Sie ___ dafür, dass die Sendung bis zum 06.07.20.. hier eintrifft.
3. Ich sehe mich ___ gezwungen, Ihnen eine Nachfrist bis zum 23.09.20.. zu setzen.

a absolut
b äußersten
c bitte
d dringend
e leider
f letzte
g möglichst
h sofortigen
i umgehend

härter:

4. Wir erwarten, dass Sie unsere Bestellungen als ___ vorrangig behandeln.
5. Teilen Sie uns bitte ___ mit, wann die Ware geliefert werden kann.
6. Ich bitte Sie ___, alles zu unternehmen, damit wir die … (Artikel) in den nächsten Tagen erhalten.
7. Als ___ Termin für die Lieferung setze ich nun den 20. 12. 20.. fest.
8. Wir setzen Ihnen eine ___ Nachfrist bis zum 17. 10. 20..
9. Wir benötigen die Ware dringend und müssen daher auf der ___ Lieferung bestehen.



b Sie haben eine Nachfrist gesetzt: Formulieren Sie mögliche Maßnahmen bei Nichteinhaltung dieser Frist (mehrere Antworten möglich).

vom Auftrag zurücktreten ■ die Annahme der Ware ablehnen ■ Schadenersatz wegen verspäteter Lieferung fordern ■ sich gerichtliche Schritte vorbehalten ■ (den Lieferanten) für den entstandenen Schaden haftbar machen ■ (dem Lieferanten) entstandene Mehrkosten in Rechnung stellen

1. Wir werden _____,

   wenn die Lieferung nicht bis zum 12. 03. 20.. erfolgt.
2. Falls Sie diesen Termin nicht einhalten, _____

   _____.
3. Sollte die Ware trotz dieser Mahnung nicht bis zum 24. 11. 20.. hier eingetroffen sein,

   _____.
4. Wir bestehen auf der Einhaltung dieser Nachfrist. Andernfalls _____

   _____.

   Außerdem _____.
5. Falls Sie Ihrer festen Zusage, bis zu diesem Termin zu liefern, nicht nachkommen, sehen wir uns leider gezwungen, _____.
6. Wir bitten Sie dringend um Lieferung innerhalb der vereinbarten Nachfrist, sonst _____

   _____.

6. Briefbausteine

a Stellen Sie die folgenden Briefbausteine für eine Empfangsbestätigung mit Zahlungsanzeige in die passende Reihenfolge von 1–6.
Notieren Sie 1–6 (mehrere Antworten möglich).

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

b Wie bewerten Sie die folgenden Briefbausteine für Mahnschreiben an den Verkäufer? Kreuzen Sie an.

☺ = eher freundlich-neutral ☹ = eher sachlich-hart

Briefbausteine	☺	☹
▪ *Für unsere Bestellung vom … (Datum) wurde uns der Liefertermin … (Datum) in Ihrer Auftragsbestätigung vom … (Datum) verbindlich zugesagt.*	☐	☐
▪ *Heute müssen wir Sie dringend an unseren Auftrag Nr. … erinnern.*	☐	☐
▪ *Inzwischen ist dieser Termin seit 4 Wochen überfällig.*	☐	☐
▪ *Als Liefertermin für unsere Bestellung hatten wir den … (Datum) mit Ihnen vereinbart.*	☐	☐
▪ *Leider ist die Ware bis heute nicht bei uns eingetroffen.*	☐	☐
▪ *Auch die Nachfrist, die wir am … (Datum) telefonisch vereinbart hatten, haben Sie nicht eingehalten.*	☐	☐
▪ *Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie die Bestellung bis spätestens … (Datum) ausführen können.*	☐	☐
▪ *Wenn die Ware nicht bis zum … (Datum) bei uns eingetroffen ist, werden wir Sie für den entstandenen Schaden haftbar machen.*	☐	☐
▪ *Wir hoffen sehr, dass Sie durch Einhaltung dieser Frist unangenehme Folgen für beide Seiten vermeiden werden.*	☐	☐
▪ *Ich bin überzeugt, dass Sie alles tun werden, um eine Beeinträchtigung unserer bisher angenehmen Geschäftsbeziehung zu vermeiden.*	☐	☐

C Lieferung oder Lieferverzug: Schreiben des Käufers verfassen

Bestätigung der erfolgten Lieferung oder Mahnung

Lesen Sie die Beschreibung der Situation und verfassen Sie die Schreiben E, F und G.

Situation

Sie sind verantwortlich für den Einkauf der *Jacob Froebel GmbH*, Hersteller von Farben und Lacken. Sie haben am 15. 01. 20.. bei der Firma *Stratex-Isolierstoffe GmbH* die folgende Bestellung aufgegeben:

Bestellung Nr. 23-256-24

20 Schutzmasken	Artikel-Nr. GM-741.23	je Stück	EUR	34,50 (zzgl. MwSt.)
20 Schutzanzüge	Artikel-Nr. GA-523.41	je Stück	EUR	86,00 (zzgl. MwSt.)

Lieferung frei Haus
Zahlung: 30 Tage Ziel, Abzug 3 % Skonto bei Zahlung binnen 14 Tagen

In der Auftragsbestätigung vom 22. 03. 20.. wurde Ihnen verbindlich eine maximale Lieferfrist von 3 Wochen zugesagt.

Schreiben E

Heute ist der 07. 04. 20.. Die Lieferung ist eingetroffen. Die Ware ist ohne Mängel. Sie bestätigen freundlich den Erhalt und informieren über die Art der Zahlung.

Schreiben F

Heute ist der 22. 04. 20.. Die Lieferung ist bisher nicht erfolgt. Sie erinnern freundlich-sachlich an die Bestellung und bitten um baldige Lieferung.

Schreiben G

Heute ist der 01. 05. 20.. Die Lieferung ist auch nach Ihrem Schreiben vom 22. 04. und trotz Zusage des Lieferanten bisher nicht eingetroffen. Sie bestehen auf Lieferung innerhalb einer Nachfrist (die Sie festsetzen) und kündigen rechtliche Schritte an, falls dieser Termin nicht eingehalten wird.

D Lieferverzug: Antworten des Verkäufers bearbeiten

Beschwerden von Kunden wegen Lieferverzug werden immer sorgfältig geprüft und höflich beantwortet, auch dann, wenn der Verkäufer nicht selbst die Verantwortung dafür trägt.

1. Antwortschreiben auf Mahnungen wegen Lieferverzug

Lesen Sie die Schreiben H–J. Welche haben den folgenden Inhalt? Notieren Sie H–J.

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

2. Gründe für einen Lieferverzug

Wer wird in den Erklärungen des Verkäufers (a–h) für den Lieferverzug verantwortlich gemacht: der Verkäufer selbst oder „Dritte"? Kreuzen Sie an.

Erklärungen	Verkäufer	„Dritte"
a Die Nachprüfung hat ergeben, dass die Ware vom Spediteur aus Versehen falsch verladen wurde.	☐	☐
b Unsere Versandabteilung hat leider irrtümlich einen späteren Liefertermin vorgemerkt.	☐	☐
c Leider haben unsere eigenen Zulieferer das Vormaterial nicht in der gewünschten Menge liefern können.	☐	☐
d Aufgrund des Streiks der Deutschen Bahn konnten wir die Ware nicht termingemäß liefern.	☐	☐
e Der Ausfall mehrerer Mitarbeiter wegen Krankheit hat leider zu Verzögerungen in der Herstellung geführt.	☐	☐
f Aufgrund der starken Nachfrage können wir diesen Artikel leider nicht mehr zum vereinbarten Termin und in der gewünschten Menge liefern.	☐	☐
g Durch die Überschwemmungen ist ein Teil unserer Lagerbestände zerstört worden. Es handelt sich dabei um einen Fall von höherer Gewalt und …	☐	☐
h Wegen Personalmangel waren wir leider bisher nicht in der Lage, Ihren Auftrag auszuführen.	☐	☐

Schreiben H

Ihre Bestellung Nr. 222-36 vom 20.04.20.. / Ihr Schreiben vom 12.06.20..

Sehr geehrter Herr Töpfer,

gestern erhielten wir Ihr Schreiben vom 12.06., in dem Sie erneut an die Lieferung der von Ihnen bestellten Möbelgarnituren erinnern.
Durch Ausfall von 2 Hobelmaschinen ist unser gesamtes Fertigungsprogramm leider in Verzug geraten. Bitte entschuldigen Sie, dass wir Sie nicht sofort über unsere Schwierigkeiten unterrichtet haben.
Ihre Bestellung steht jetzt aber zum Versand bereit und wird Ihnen noch im Laufe dieser Woche von unserem Spediteur geliefert.
Wir bedauern diese Verzögerung und hoffen, dass Ihnen keine Unannehmlichkeiten entstanden sind.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben I

Ihr Schreiben vom 14.04.20..

Sehr geehrte Frau Dr. Schmied,

in Ihrem Schreiben vom 14. April bestehen Sie auf der sofortigen Lieferung der von Ihnen am 18.01.20.. bestellten Küchenroboter, Marke Team-X-300.
Zu unserem großen Bedauern müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir die Geräte aus unserem Lieferprogramm nehmen mussten. Bei der Qualitätskontrolle wurde ein technischer Mangel festgestellt, den der Hersteller bisher noch nicht beheben konnte.
Wir bitten Sie um Verständnis, dass wir in diesem Fall unserer Lieferpflicht nicht nachkommen können. In Kürze werden wir Ihnen hoffentlich ein gleichwertiges Produkt anbieten können, das Ihre und unsere Qualitätsansprüche erfüllt.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben J

Betreff: **Ihre Bestellung Nr. 9784 / Unsere Lieferung Nr. 336254-2**

Lieber Herr Dietrichs,

die Sendung, nach der Sie sich in Ihrer gestrigen Mail erkundigt haben, ist bei uns vor 3 Tagen von der Spedition verladen worden. Soeben erfuhren wir vom Spediteur, dass die Ware aufgrund einer LKW-Panne umgeladen werden musste. Die Sendung soll Ihnen noch heute, spätestens aber bis morgen Mittag geliefert werden.
Bitte entschuldigen Sie die Verzögerung und benachrichtigen Sie mich umgehend, falls die Lieferung nicht bis morgen 12:00 Uhr erfolgt ist.

Mit freundlichen Grüßen

E Lieferverzug: Schreiben des Verkäufers vorbereiten

1. Entschuldigungen und Bedauern

Vervollständigen Sie die Entschuldigungen 1–8. Notieren Sie a–h.

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



Ergänzungen

a dass sich die Auslieferung Ihres Auftrags verzögern wird.
b dass Sie wegen der Terminüberschreitung verärgert sind.
c den vereinbarten Liefertermin einzuhalten.
d die Verzögerung zu entschuldigen.
e die von Ihnen bestellte Ware nicht innerhalb der vereinbarten Frist liefern.
f für unsere schwierige Lage.
g um Geduld und Nachsicht bitten.
h durch diesen Lieferverzug Unannehmlichkeiten zu bereiten.

2. Angaben zu Lieferterminen

Ergänzen Sie in den Erklärungen passende Terminangaben (mehrere Antworten möglich).

vor Ende des Jahres ■ diese Woche ■ das genaue Lieferdatum ■ vor Anfang März ■ innerhalb der nächsten 14 Tage ■ bis spätestens Ende des Monats

1. Den Artikel mit der Bestellnummer 51236 können wir Ihnen noch _____ liefern. Die restlichen Artikel werden Sie _____ erhalten.
2. Sie kennen uns als zuverlässigen und pünktlichen Lieferer. Wir sichern Ihnen fest zu, dass Sie die Ware _____ erhalten.
3. Diese Probleme sind nun behoben und die Lieferung wird _____ erfolgen.
4. Es ist leider damit zu rechnen, dass die Lieferung nicht _____ erfolgen kann.
5. _____ teilen wir Ihnen noch telefonisch mit.

F Lieferverzug: Schreiben des Verkäufers verfassen

Schreiben des Verkäufers bei Lieferverzug

Lesen Sie die Beschreibung der Situation. Verfassen Sie drei verschiedene Antwortschreiben (K, L, M).

Situation

Sie sind verantwortlicher Mitarbeiter in der Vertriebsabteilung der *Vogt Automaten Service GmbH*. Das *Karl Walser Institut für Gentechnik* hat bei Ihnen am 12. 04. 20.. einen Heißgetränkeautomaten, Modell JAVA 56002 ES-2, zum Preis von 4.280,00 EUR bestellt. Laut Ihrer Auftragsbestätigung soll der Automat spätestens in KW 24 (09. 06. – 13. 06.) geliefert und aufgestellt werden. Sie selbst importieren diese Automaten aus einem europäischen Nachbarland.

Schreiben K

Heute ist der 16. 06. 20.. Der Hersteller hat den Automaten erst vor 2 Tagen geliefert. Der Apparat wurde bei Ihnen kontrolliert und wird übermorgen (18. 06.) mit Ihrem LKW an den Kunden geliefert. Der Kunde hat sich noch nicht bei Ihnen gemeldet. Schicken Sie ihm ein Fax, in dem Sie die Verzögerung entschuldigen, ein kurze Erklärung geben und die Lieferung für den 18. 06. ankündigen.

Schreiben L

Heute ist der 25. 06. 20.. Ihr Hersteller hat Sie informiert, dass mehrere Getränkeautomaten per Spediteur an Sie unterwegs sind. Sie beantworten ein Schreiben Ihres Kunden, der die Lieferung des von ihm bestellten Geräts dringend angemahnt hat.

Schreiben M

Heute ist der 04. 07. 20.. Sie haben soeben von Ihrem Hersteller erfahren, dass er das vom *Karl Walser Institut für Gentechnik* bestellte Modell nicht vor September d. J. liefern kann. Informieren Sie Ihren Kunden. Begründen Sie die Verzögerung und formulieren Sie eine passende Entschuldigung.

11 Zahlung und Zahlungsverzug

A Zahlungsverzug: Mahnungen des Verkäufers bearbeiten

Wenn der Käufer die Ware nicht innerhalb der vereinbarten Frist bezahlt, kommt er in Zahlungsverzug und der Verkäufer kann Verzugszinsen berechnen.
Meistens erinnert der Verkäufer zunächst an den überschrittenen Zahlungstermin. Er kann dem Käufer auch einen Zahlungsaufschub gewähren, bevor er ihm eine (erste, zweite, …) Mahnung schickt, einen letzten Zahlungstermin setzt bzw. gerichtliche Schritte ankündigt.
Zahlungserinnerungen werden als Brief, Fax oder Mail geschickt, Mahnungen jedoch meistens per Brief, damit sie bei eventuellen gerichtlichen Schritten als Beweis dienen können.



1. Mahnungen des Verkäufers

Lesen Sie die Schreiben A–E. Welche haben den folgenden Inhalt? Notieren Sie A–E.

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

2. Der Aufbau von Mahnungen

Welche Bestandteile enthalten die Schreiben A–E? Kreuzen Sie an.

Bestandteile	A	B	C	D	E
1. Dank für Bestellung/Kauf	☐	☐	☐	☐	☐
2. Hinweis auf vorangegangene Korrespondenz/Gespräche	☐	☐	☐	☐	☐
3. Zahlungserinnerung: Rechnung, Fälligkeitstermin	☐	☐	☐	☐	☐
4. Aufforderung zur Zahlung	☐	☐	☐	☐	☐
5. Angabe einer (letzten/neuen) Zahlungsfrist	☐	☐	☐	☐	☐
6. Hinweis auf (Folgen für) die Geschäftsbeziehung	☐	☐	☐	☐	☐
7. Hinweis auf mögliche Maßnahmen (des Verkäufers)	☐	☐	☐	☐	☐

Schreiben A

Ihre Bestellung Nr. 63215 vom 23. 11. 20..
Unsere Rechnung Nr. 22263 vom 10. 12. 20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

über Ihre Bestellung vom 23. 11. 20.. haben wir uns gefreut und hoffen, dass sie zu Ihrer Zufriedenheit ausgeführt wurde.

Sicher haben Sie übersehen, dass unsere Rechnung Nr. 22263 über 562,80 EUR am 10. 01. 20.. fällig war, jedoch bis zum 20. 01. noch nicht beglichen wurde.

Bitte überprüfen Sie, ob die Zahlung inzwischen vorgenommen wurde. Andernfalls bitten wir Sie um baldige Überweisung des Betrags.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben B

Clemens & Schuster Hoch- und Tiefbau
Kreuzerstr. 04
01279 Dresden

08. 06. 2010

Rechnungen Nr. 356971 vom 04. 04. 20..; Nr. 35721 vom 01. 04. 20..
1. Mahnung

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu unserer Überraschung erhielten wir keine Antwort auf unser Schreiben vom 21. 05., in dem wir Sie an die noch offen stehenden Rechnungen erinnerten: Nr. 356971 über EUR 1 245,00 und Nr. 35721 über EUR 648,50.

Beide Rechnungen sind nun seit mehr als 5 Wochen überfällig. Ihren Kontoauszug vom 08. 06. 20.., der ein Saldo von insgesamt EUR 1 893,50 zu unseren Gunsten aufweist, legen wir diesem Schreiben bei.

Wir bitten Sie höflich, aber dringend um die Begleichung des Gesamtbetrags bis zum 20. 06. 20.. Ab diesem Termin werden wir Verzugszinsen in Höhe von 1,5 % pro Monat berechnen müssen.

Wir hoffen auf prompte Erledigung und verbleiben
mit freundlichen Grüßen

K. Hammberg Baustoffe GmbH

i. A. Peter Kranz
Verkauf

Schreiben C

Betreff: **Rechnung Nr. 3569**

Sehr geehrte Frau Pohl,

im Anschluss an unser heutiges Telefongespräch bestätige ich Ihnen unsere Vereinbarung bezüglich der Rechnung Nr. 3569 vom 17. Juni über EUR 2.780,50, fällig am 17. Juli 20..
Aufgrund Ihrer derzeit schwierigen Lage kommen wir Ihnen gerne entgegen und verlängern die Zahlungsfrist bis zum 01. 09. 20..
Wir kennen Sie aus unserer langjährigen Geschäftsbeziehung als pünktlich zahlenden Kunden und sind sicher, dass Sie Ihre feste Zusage einhalten werden, die Rechnung bis zum genannten Datum zu begleichen.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben D

Ihre Bestellung Nr. 146951 vom 27. 05. 20..
Unsere Rechnung Nr. 2995 vom 10. 06. 20.. 3. Mahnung

Sehr geehrter Herr Dammer,

zu unserem Bedauern haben Sie trotz wiederholter Mahnung und trotz einem erneuten Zahlungsaufschub von 3 Wochen für die oben aufgeführte Rechnung bisher keinerlei Zahlungen geleistet.
Wir müssen Sie deshalb bitten, uns den fälligen Betrag von 2 465,00 EUR unverzüglich zu überweisen. Sollte der Ausgleich der Rechnung nicht in spätestens 3 Tagen erfolgt sein, werden wir unseren Rechtsanwalt mit dem Einzug beauftragen müssen.
Wir hoffen, dass Sie diesen für beide Seiten unangenehmen Schritt vermeiden werden.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben E

Ihre Bestellungen

Sehr geehrte Frau Schwind,

Sie haben schon mehrfach Haushaltsartikel von uns bezogen. Schön, dass Sie mit der Qualität unserer Produkte zufrieden sind.
Unser Katalog 20.., den wir diesem Schreiben beilegen, gibt Ihnen einen guten Überblick über unser Gesamtangebot für das kommende Jahr. Produkte unseres Sortiments, die Sie besonders interessieren könnten, haben wir für Sie gekennzeichnet.
Dürfen wir Sie bei dieser Gelegenheit daran erinnern, dass unsere Rechnung Nr. 45782 vom 03. März, fällig am 03. April, zurzeit noch zur Zahlung offen steht?
Für baldigen Ausgleich wären wir Ihnen dankbar.

Gerne werden wir Ihre künftigen Aufträge mit der gewohnten Sorgfalt ausführen.

Mit freundlichen Grüßen

B Zahlungsverzug: Mahnungen des Verkäufers vorbereiten

1. Zahlungserinnerung

Ergänzen Sie die Formulierungen, mit denen an die noch nicht erfolgte Zahlung erinnert wird.

noch immer nicht ■ der verlängerten Zahlungsfrist ■ das Ausbleiben ■ trotz wiederholter Mahnung ■ auf unser Mahnschreiben



1. Zu unserem Bedauern konnten wir _____ _____ bisher keinen Zahlungseingang feststellen.
2. Wir müssen leider feststellen, dass die seit dem 18. 05. 20.. fällige Rechnung über EUR 688,00 _____ _____ beglichen wurde.
3. Leider erhielten wir bisher keine Antwort _____ _____ vom 1. 12. 20..
4. Wir bedauern _____ jeder Antwort auf die zwei Mahnungen bezüglich unserer Rechnung vom 20. 09. 20.. über EUR 3.685.
5. Die Rechnung vom 31. 07. 20.. über EUR 7.800 wurde trotz _____ bis zum heutigen Tag nicht ausgeglichen.

2. Anlässe für Mahnungen

Sie möchten den Anlass einer Mahnung erklären: Vervollständigen Sie die Formulierungen 1–7. Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–g (mehrere Antworten möglich).

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

Ergänzungen

a ist in Zahlungsverzug geraten.
b wurde überschritten.
c ist nicht fristgemäß erfolgt.
d wurde nicht beglichen.
e steht trotz wiederholter Mahnung immer noch offen.
f wurde nicht eingehalten.
g ist nicht eingegangen.

3. Dringlichkeit von Mahnungen

Ergänzen Sie Angaben zur Dringlichkeit in den folgenden Mahnungen.

unverzüglich ■ baldig ■ innerhalb von 3 Tagen ■
möglichst bald ■ umgehend ■ bis Ende der Woche

nicht sehr dringend	1a	Für den _____ Ausgleich dieser überfälligen Rechnung wären wir Ihnen dankbar.
	1b	Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie diese noch offene Rechnung _____ begleichen könnten.
dringend	2a	Wenn Sie uns diesen Betrag nicht _____ überweisen, werden wir …
	2b	Wir bitten Sie um Überweisung des Rechnungsbetrags _____ _____.
sehr dringend	3a	Wir bestehen auf _____ Zahlung.
	3b	Wir erwarten den _____ Ausgleich unserer Rechnung.

4. Bestimmtheit von Forderungen

Wie bewerten Sie die folgenden Aufforderungen zur Zahlung? Kreuzen Sie an.

☺ = eher freundlich ☹ = eher sachlich ☹ = eher hart

Briefbausteine	☺	☹	☹
■ *Wir möchten Sie an unsere Rechnung vom … (Datum) erinnern.*	☐	☐	☐
■ *Wir bitten um unverzügliche Begleichung des Rechnungsbetrags.*	☐	☐	☐
■ *Wir bestehen auf der sofortigen Bezahlung.*	☐	☐	☐
■ *Für baldigen Ausgleich unserer Rechnung vom … (Datum) wären wir Ihnen dankbar.*	☐	☐	☐
■ *Leider bleibt uns nichts anderes übrig, als Ihnen eine letzte Frist bis zum … (Datum) zu setzen.*	☐	☐	☐
■ *Bitte überweisen Sie uns umgehend den fälligen Betrag.*	☐	☐	☐
■ *Wir bitten Sie deshalb dringend um Ausgleich des fälligen Betrags innerhalb … (Frist).*	☐	☐	☐
■ *Dürfen wir Sie freundlich daran erinnern, dass unsere Rechnung Nr. … über … EUR am … (Datum) fällig war?*	☐	☐	☐
■ *Folgende Rechnung steht auf Ihrem Konto noch zur Zahlung offen: …*	☐	☐	☐

5. Mögliche Maßnahmen des Verkäufers

a Ergänzen Sie die passenden Verben in den Beschreibungen von Maßnahmen.

zurückfordern ■ verlängern ■ setzen ■ gewähren ■
einleiten ■ berechnen ■ beauftragen ■ geltend machen

Der Verkäufer kann …

a Zahlungsaufschub _____.

b die Zahlungsfrist _____.

c eine letzte Frist _____.

d seinen Eigentumsvorbehalt _____.

e Verzugszinsen _____.

f einen Rechtsanwalt mit dem Einzug des Rechnungsbetrags _____.

g gerichtliche Schritte _____.

h die Ware _____.

b Kündigen Sie Maßnahmen (Aufgabe 5a: d–h) bei (weiterem) Zahlungsverzug an.

1. *(die Zahlung) nicht umgehend erfolgen*

   Falls *die Zahlung nicht umgehend erfolgt* _____,

   werden wir _____.

2. *(wir) bis zum … (Datum) keinen Zahlungseingang feststellen*

   _____,

   wenn _____.

3. *(Sie) Ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen*

   Sollten _____,

   _____.

4. *(Sie) die Rechnung nicht unverzüglich begleichen*

   Bitte _____,

   sonst _____.

5. *auf unverzüglichen Ausgleich der Rechnung bestehen*

   Wir _____,

   andernfalls werden _____.

C Zahlungsverzug: Mahnungen des Verkäufers verfassen

1. Briefbausteine

a Ordnen Sie die Briefbausteine den Teilen 1–4 eines Mahnschreibens an den Käufer zu. Notieren Sie 1–4.

Bestandteile einer Mahnung

1 Bezug
2 Zahlungserinnerung
3 Aufforderung zur Zahlung
4 Hoffnung auf Zahlung;
Hinweis auf Konsequenzen, Perspektiven

Briefbausteine	1–4
▪ *Zu unserem Bedauern konnten wir trotz dieser Mahnungen keinen Zahlungseingang feststellen.*	
▪ *Am … (Datum) haben Sie uns freundlicherweise den pünktlichen Erhalt und die gute Qualität der von uns gelieferten Ware bestätigt.*	
▪ *In den vergangenen Monaten haben wir Sie bereits mehrfach an die Begleichung der Rechnung vom … (Datum) erinnert, die bis zum … (Datum) zahlbar war.*	
▪ *Sicher ist es Ihrer Aufmerksamkeit entgangen, dass die diesbezügliche Rechnung vom … (Datum) zur Zeit noch zur Zahlung offen steht.*	
▪ *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.*	
▪ *Wir bitten Sie, den fälligen Rechnungsbetrag umgehend zu begleichen.*	
▪ *Wir versichern Ihnen, dass wir auch Ihre zukünftigen Aufträge zu Ihrer Zufriedenheit ausführen werden.*	
▪ *Zum … (Datum) steht die entsprechende Rechnung auf Ihrem Konto noch zur Zahlung offen.*	
▪ *Für baldige Überweisung des fälligen Betrags wären wir Ihnen dankbar.*	
▪ *Wir rechnen fest mit dem Eingang Ihrer Zahlung bis zum … (Datum), wofür wir Ihnen schon heute danken.*	
▪ *Wir sehen uns deshalb gezwungen, Ihnen eine letzte Frist bis zum … (Datum) zu setzen.*	
▪ *Sie hatten bei uns … (Artikel) bestellt, die wir Ihnen am … (Datum) geliefert haben.*	

b Stellen Sie aus diesen Briefbausteinen einen oder mehrere Entwürfe für eine freundliche, eine dringende oder eine letzte Mahnung zusammen.

1. _____.
2. _____.
3. _____.
4. _____.

2. Mahnungen wegen Zahlungsverzug

Lesen Sie die Beschreibung der Situation und verfassen Sie die Schreiben F, G und H.

Situation

Sie sind Gerd Taschke, Geschäftsführer der *Glashütte Oberkirch*. Sie schreiben einem Kunden, der Firma *M&F-Kosmetik*, der sie am 02. 01. 20.. termingemäß 4 500 Glasflakons geliefert haben. Ihre Rechnung Nr. 36912 vom 01. 01. 20.. über insgesamt 8.122,50 € wurde bisher nicht beglichen. Vereinbart war ein Zahlungsziel von 30 Tagen.

Schreiben F

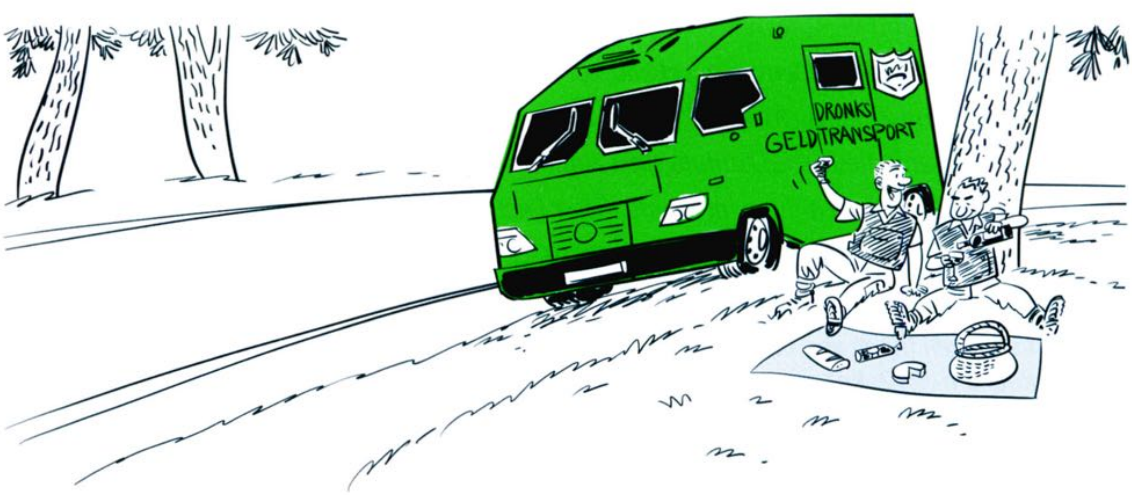
Heute ist der 08. 02. 20..: Sie erinnern an die noch nicht erfolgte Zahlung.

Schreiben G

Heute ist der 18. 02. 20..: Sie schicken eine 1. Mahnung.

Schreiben H

Heute ist der 01. 03. 20..: Sie schicken eine letzte Mahnung.



D Antworten des Käufers auf Mahnungen bearbeiten

Berichtigungen von Irrtümern oder Ankündigungen umgehender Zahlung werden meistens per Fax oder per Mail geschickt, Bitten um Zahlungsaufschub in der Regel als Brief.

1. Verschiedene Antwortschreiben auf Mahnungen

a Lesen Sie die Schreiben I–L. Welche haben den folgenden Inhalt? Notieren Sie I–L

Inhalt	I–L
Der Käufer …	
– hat die Rechnung bereits bezahlt.	
– bezahlt die Rechnung sofort.	
– bezahlt einen Teil der Rechnung und bittet um Aufschub für den Rest.	
– bittet um Zahlungsaufschub.	

b Wie erklären die Verfasser den Zahlungsverzug? Kreuzen Sie an.

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

2. Zusicherungen und Versprechen

Wie bewerten Sie die folgenden Versprechen, eine Rechnung zu begleichen?
Notieren Sie: – = eher unverbindlich + = eher verbindlich

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 zum genannten Termin erfüllen.*	
▪ *Wir schlagen Ihnen vor, die Begleichung dieses Betrags in drei Raten vorzunehmen: 1. Rate am …, 2. Rate am …, 3. Rate am …*	
▪ *Sie können sich darauf verlassen, dass wir die Rechnung bis zum … (Datum) ausgleichen werden.*	
▪ *Wir versprechen Ihnen, die Begleichung Ihrer Rechnungen vorrangig zu behandeln.*	

Schreiben I

Bast & Söhne

Bast & Söhne GmbH · Kaiserstr. 29 · 18106 Rostock

DSK-Feinmechanik GmbH
Theodor-Breitenbach-Str. 6–8
52076 Aachen

15. 11. 20..

Unser Auftrag Nr. 1262-02 vom 13. 08. 20..
Ihre Rechnung Nr. 43659 vom 18. 09. 20..

Sehr geehrte Frau Dr. Schleebusch,

zu meinem großen Bedauern sind wir zurzeit nicht in der Lage, Ihre seit dem 18. 10. 20.. fällige Rechnung über 6.326,00 EUR innerhalb der von Ihnen gesetzten Nachfrist bis zum 15. 12. d. J. zu begleichen.

Durch den Konkurs eines Großkunden sind uns hohe Außenstände verloren gegangen, was zu finanziellen Engpässen geführt hat. Ich wäre Ihnen deshalb sehr dankbar für einen erneuten Zahlungsaufschub von 2 Monaten. Aufgrund der sonst zufriedenstellenden Auftragslage bin ich guter Hoffnung, die Schwierigkeiten in dieser Frist überwunden zu haben. Ich versichere Ihnen, dass wir unserer Zahlungsverpflichtung bis spätestens zum 15. 02. 20.. nachkommen werden.

Ich hoffe auf Ihr Verständnis und auf Ihre Bereitschaft, dieser Bitte um Verlängerung der Zahlungsfrist zu entsprechen.

Mit freundlichen Grüßen

Bast & Söhne Co KG

Alexander Bast

Alexander Bast
Geschäftsführer

Bast & Söhne GmbH
Kaiserstr. 29
18106 Rostock

Telefon 03 81/10 24-5
Telefax 03 81/10 24-34
www.bastundsoehne.de
info@bastundsoehne.de

Amtsgericht Rostock HRB 93302
Geschäftsführung: Alexander Bast,
Martina Hüppe, Sebastian Neuß

Schreiben J

Betreff: **Unsere Bestellung Nr. 2365 vom 03. 05. 20.. / Ihre Rechnung Nr. 1242 vom 27. 05. 20..**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bestätigen den Erhalt Ihres Schreibens vom 01. 07. 20..
Die Nachprüfung bei unserer Bank ergab, dass die Überweisung von EUR 952,50 ordnungsgemäß am 06. 06. 20.. ausgeführt wurde. Der Betrag müsste also bei Ihnen eingegangen sein.
Bitte benachrichtigen Sie uns kurz, ob der Irrtum geklärt werden konnte.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben K

Unser Auftrag Nr. 2341 vom 29. 04. 20..
Ihre Rechnung Nr. 356978 vom 23. 05. 20..

Sehr geehrter Herr Dr. Klose,

wir haben Ihr Schreiben vom 08. 07. 20.. bezüglich der Rechnung vom 23. 05. 20.. erhalten.
Zu unserem großen Bedauern ist es uns zurzeit nicht möglich, den gesamten Rechnungsbetrag von 11.665,00 EUR zu begleichen. Da wir den plötzlichen Anstieg der Energiepreise bei der Kalkulation der derzeit ausgeführten Aufträge nicht berücksichtigen konnten, sind wir vorübergehend in eine angespannte finanzielle Lage geraten.
Wir haben Ihnen deshalb heute von unserer Bank zunächst 5.800,00 EUR als Abschlagszahlung auf den obigen Rechnungsbetrag überweisen lassen und bitten Sie, uns die Restschuld von 5.865,00 EUR bis zum 15. 09. 20.. zu stunden.
Aufgrund unserer langjährigen Geschäftsbeziehung hoffen wir auf Ihr Entgegenkommen und danken Ihnen schon heute für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben L

Ihre Rechnung Nr. 562348 vom 28. 10. 20..

Sehr geehrter Herr Pfitzer,

wir bestätigen den Eingang Ihres Schreibens vom 05. 12. 20.. bezüglich Ihrer Rechnung vom 28. 10. d. J. über EUR 1.296,00.
Dass der Betrag weiterhin zur Zahlung offen stand, wurde in der Tat aufgrund eines Irrtums bei den Abbuchungen übersehen.
Wir legen diesem Schreiben zum Ausgleich der Rechnung einen Verrechnungsscheck über 1.296,00 EUR bei und bitten Sie höflich, die Verzögerung zu entschuldigen.
Wir hoffen auf Ihr Verständnis und auf den Fortbestand unserer bisher sehr angenehmen Geschäftsbeziehung.

Mit freundlichen Grüßen

E Antworten des Käufers auf Mahnungen vorbereiten

1. Reaktionen auf Mahnungen des Verkäufers

a Sie nehmen Stellung zu einer Mahnung: Ergänzen Sie die passenden Angaben.

übersehen ■ enthält einen Fehler ■ wegen eines Fehlers ■ versehentlich ■ nicht ordnungsgemäß ■ verbucht ■ Versehen ■ ein Irrtum unterlaufen

1. Wir haben in der Tat Ihre Rechnung vom … (Datum) _____.
2. Wir haben Ihre Rechnung vom 23. 05. 20.. nicht beglichen, da sie _____.
3. Aus _____ wurde der Betrag an einen anderen Lieferanten überwiesen.
4. Ihre Rechnung wurde leider falsch _____.
5. Wir haben diesen Betrag am 22. 03. überwiesen. Vielleicht ist er _____ von Ihrer Bank gutgeschrieben worden.
6. Statt 15. 06. 20.. hatten wir _____ 15. Juli 20.. als Zahlungstermin notiert.
7. Bei der Überprüfung unserer Zahlungseingänge ist Ihnen wohl _____.
8. Wir hatten Ihre Rechnung vom 08. 07. _____ am 12. 07. per Fax beanstandet, haben aber von Ihnen noch keine entsprechend korrigierte Rechnung erhalten.

b Sie formulieren Entschuldigungen: Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–f.

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

Ergänzungen

a diesen Zahlungsverzug und möchten uns dafür bei Ihnen entschuldigen.
b ein Versehen unterlaufen: …
c dass wir diesen Irrtum nicht rechtzeitig bemerkt haben.
d für diesen Irrtum um Entschuldigung.
e für dieses bedauerliche Versehen.
f dieses Versehen.

c Bitten Sie um Klärung eines Irrtums und um entsprechende Nachricht: Ergänzen Sie die passenden Begriffe.

Überprüfung ■ Eingang ■ Bestätigung ■ Sachverhalt ■ Zahlung

1. Bitte überprüfen Sie den _____ und benachrichtigen Sie uns kurz.
2. Bitte bestätigen Sie uns den ordnungsgemäßen _____ unserer Zahlung.
3. Bitte teilen Sie uns mit, ob die _____ inzwischen bei Ihnen eingegangen ist.
4. Wir bitten um _____ und um kurze _____ des Zahlungseingangs.

2. Eingeständnis von Zahlungsproblemen

a Teilen Sie Zahlungsprobleme mit. Machen Sie anhand passender Adverbien deutlich, dass es sich um zeitlich befristete Probleme handelt (mehrere Antworten möglich).

derzeit ■ zurzeit ■ momentan ■ vorübergehend ■ kurzfristig

1. *nicht in der Lage sein, (seine) finanziellen Verpflichtungen zu erfüllen*

   Leider _____.

2. *einen weiteren Zahlungsverzug nicht verhindern können*

   Zu unserem Bedauern _____.

3. *sich in einer angespannten finanziellen Lage befinden*

   Wir _____.

4. *mit finanziellen Schwierigkeiten zu kämpfen haben*

   Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass _____.

5. *Schwierigkeiten haben (seinen) Zahlungsverpflichtungen nachzukommen*

   Leider _____.

b Ergänzen Sie die passenden Präpositionen in den Erklärungen. Notieren Sie a–d (mehrere Antworten möglich).

a Aufgrund
b Infolge
c Durch
d Trotz

1. ___ unserer Bemühungen konnten wir unsere finanziellen Schwierigkeiten nicht beheben.
2. ___ der sehr angespannten Marktlage ist unser Umsatz zurückgegangen.
3. ___ den Konkurs eines wichtigen Kunden sind wir selbst in Zahlungsschwierigkeiten geraten.
4. ___ der derzeitigen Krise im Wohnungsbau haben wir wichtige Aufträge verloren.

c Formulieren Sie Vorschläge und Bitten: Notieren Sie a–f.

Bitten	a–f
1. Wären Sie bereit,	
2. Wir müssen	
3. Wir wären Ihnen dankbar,	
4. Wir hoffen	
5. Wenn Sie uns	

Ergänzungen

a auf Ihr Verständnis, wenn wir Sie deshalb bitten müssen, unseren Wechsel bis zum 15. 11. 20.. zu verlängern.
b wenn Sie uns eine Nachfrist bis zum 30. 05. 20.. einräumen könnten.
c leider erneut um einen Zahlungsaufschub für die Rechnung vom 22. 02. 20.. über 1.856,50 EUR bitten.
d keinen Zahlungsaufschub gewähren wollen, müssen wir Ihnen die Ware zurücksenden.
e uns einen Zahlungsaufschub von 30 Tagen zu gewähren?

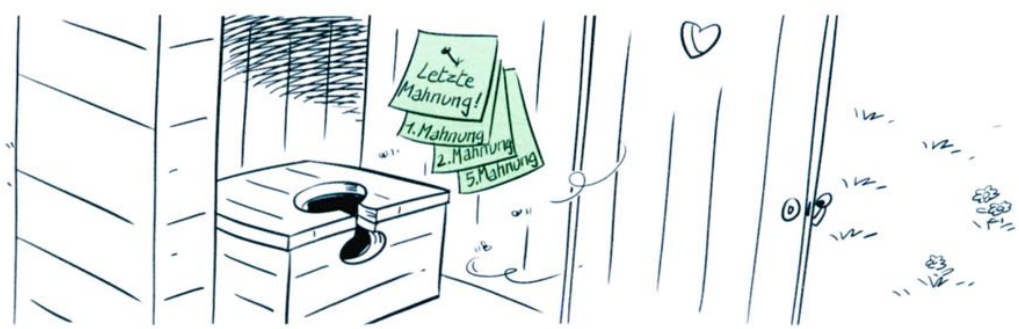
F Antworten des Käufers auf Mahnungen verfassen

1. Briefbausteine

Wählen Sie geeignete Briefbausteine für drei Antwortschreiben des Käufers auf Mahnungen des Verkäufers: Notieren Sie entsprechend a, b oder c.

a = Der Käufer hat die Rechnung bereits bezahlt.
b = Der Käufer verspricht umgehende Begleichung des Rechnungsbetrags.
c = Der Käufer muss um weiteren Zahlungsaufschub bitten.

Briefbausteine	a–c
▪ *Unser Kontoauszug vom … (Datum) bestätigt, dass der Betrag von EUR … zum Ausgleich Ihrer Rechnung vom … (Datum) bereits am … (Datum) überwiesen wurde.*	
▪ *Wir bitten Sie deshalb um einen weiteren Zahlungsaufschub bis … (Datum). Mit der Berechnung entsprechender Verzugszinsen sind wir einverstanden.*	
▪ *Wir beziehen uns auf Ihr Schreiben vom … (Datum), in dem Sie auf Ihre noch offenstehende Rechnung Nr. … vom … (Datum) hinweisen.*	
▪ *Für kurze Bestätigung des ordnungsgemäßen Zahlungseingangs danken wir Ihnen im Voraus.*	
▪ *Wir danken Ihnen im Voraus für Ihr Verständnis und hoffen, dass Sie diesem Vorschlag zustimmen können.*	
▪ *Ihr Schreiben vom … (Datum) überrascht uns, denn …*	
▪ *In der Tat mussten wir feststellen, dass diese Rechnung aus Versehen falsch verbucht wurde und bedauern die dadurch verursachte Verzögerung.*	
▪ *Leider können wir Ihnen aufgrund unvorhergesehener Schwierigkeiten den Ausgleich Ihrer Rechnungen nicht in der von Ihnen gesetzten Nachfrist zusichern.*	
▪ *Wir bitten Sie nochmals, den Irrtum zu entschuldigen.*	
▪ *Es handelt sich offensichtlich um einen Irrtum:*	
▪ *Wir haben die sofortige Überweisung des Betrags durch unsere Bank veranlasst.*	
▪ *Wir haben Ihre Schreiben vom … (Datum) und vom … (Datum) erhalten.*	



2. Antworten auf Mahnungen

Lesen Sie die Beschreibung der Situation und verfassen Sie die drei Schreiben (M, N, O).

Situation

Sie sind Ralf Genscher, verantwortlicher Mitarbeiter der *Firma M&F-Kosmetik*. Sie beantworten ein Mahnschreiben der *Glashütte Oberkirch* vom 08. 02. 20.., in dem es um den Ausgleich der Rechnung Nr. 36912 vom 01. 01. 20.. über insgesamt 8.122,50 € geht. Vereinbartes Zahlungsziel war 30 Tage nach Rechnungsdatum.

Schreiben M

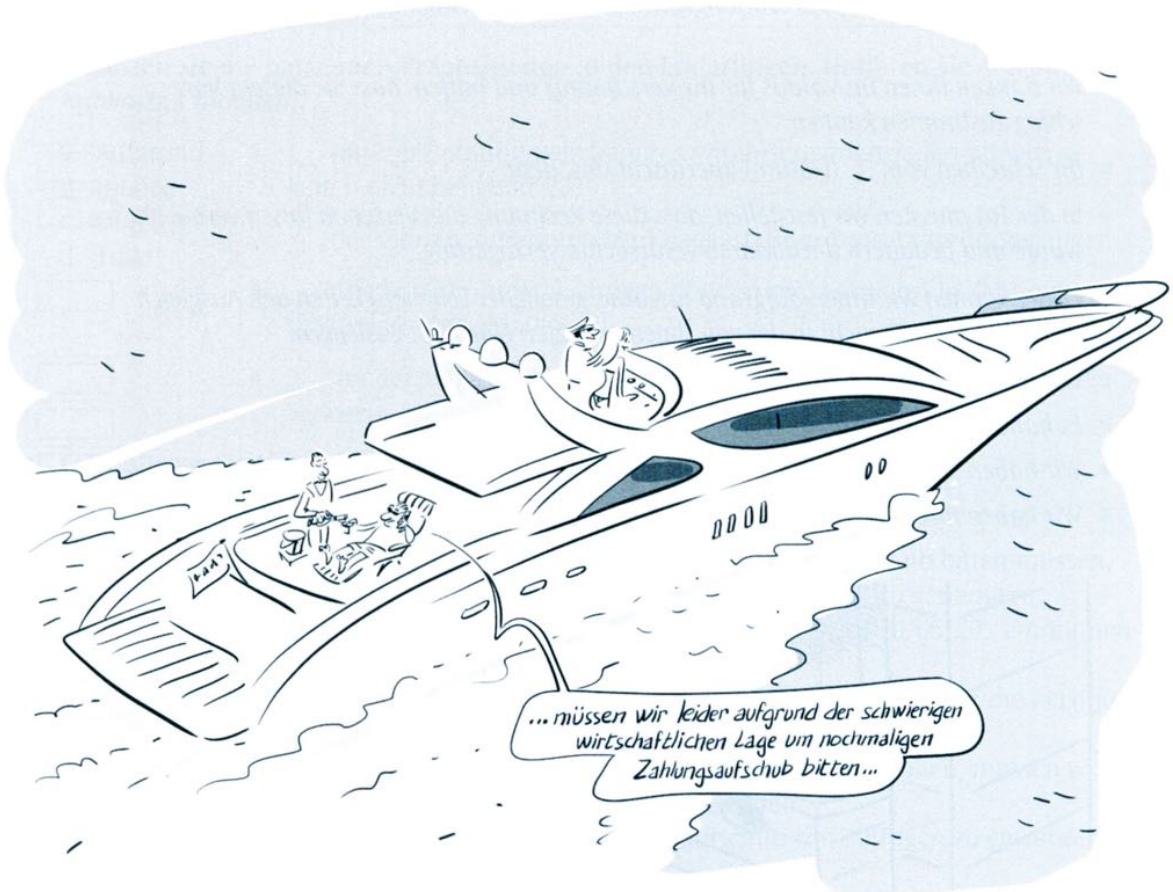
Die Überprüfung in Ihrer Buchhaltung hat ergeben, dass der Rechnungsbetrag am 13. 01. überwiesen wurde.

Schreiben N

Der Betrag wurde in der Tat noch nicht überwiesen. Sie sagen baldige Zahlung zu.

Schreiben O

Sie sind zurzeit nicht in der Lage, den fälligen Betrag zu zahlen und bitten um Zahlungsaufschub.



12 Beanstandung von Mängeln

A Mängelrügen bearbeiten

Der Käufer prüft die gelieferte Ware sofort nach Empfang. Wenn er dabei Mängel feststellt, teilt er dies dem Verkäufer in einer Mängelrüge mit. Meistens macht er dabei Vorschläge, wie der Mangel behoben werden kann. Mängelrügen werden als Brief, Fax oder E-Mail verschickt.

1. Anlässe für Mängelrügen

Lesen Sie die Schreiben A–D. Was beanstandet der Käufer? Notieren Sie A–D.

Der Käufer beanstandet …	A–D
– die Art und die Güte (Qualität) der Ware, die geliefert wurde (Falschlieferung).	
– den Zustand der Ware (z. B. beschädigt, verdorben).	
– die Menge, die geliefert wurde (zu viel oder zu wenig).	

2. Maßnahmen bei Mängeln

Welche Vorschläge, Forderungen oder Ankündigungen von (möglichen) Maßnahmen enthalten die Schreiben A–D? Kreuzen Sie an.

Der Käufer		A	B	C	D
fordert … / schlägt vor …	Ersatz, Nachlieferung.	☐	☐	☐	☐
	einen Abzug vom Rechnungsbetrag.	☐	☐	☐	☐
	Instandsetzung, Reparatur.	☐	☐	☐	☐
	einen Preisnachlass.	☐	☐	☐	☐
	Schadenersatz.	☐	☐	☐	☐
kündigt an, dass er …	die Annahme der Ware verweigern wird.	☐	☐	☐	☐
	vom Kauf zurücktreten wird.	☐	☐	☐	☐



Schreiben A

FAX Nr. 28

Von:	K. Altmann Wohnungsbau GmbH Fax 0 27 22 56 21-554
An:	KML Alu-Leichtbau Fax 0 21 20 45 71-236
Datum:	25. 06. 20..
Seiten:	3
Betreff:	Bestellung Nr. 56927-W / 20..-04-21

Sehr geehrte Damen und Herren,

heute Morgen wurden von Ihrem LKW 8 Stück Alu-Fenster, Typ ALB-23-01, auf unserer Baustelle in Gummersbach, Rossbergstr. 21, angeliefert. Laut unserer obigen Bestellung war jedoch die Lieferung von 12 Stück vorgesehen!

Wir bitten Sie dringend um Nachlieferung der fehlenden 4 Stück, da der Einbau der Fenster bis Ende der Woche abgeschlossen sein muss.

Bitte teilen Sie uns unverzüglich mit, ob die restlichen Fenster innerhalb der nächsten 2 Tage geliefert werden. Andernfalls behalten wir uns vor, für Mehrkosten aufgrund verzögerter Bauarbeiten Schadenersatz von Ihnen zu fordern.
Für direkte Rücksprache erreichen Sie mich unter 027 22 56 21-222.

Mit freundlichen Grüßen

K. Altmann Wohnungsbau GmbH

Karsten Gernold

Karsten Gernold
(Bauleitung)

Schreiben B

Sportverein Hannover e. V.
Alter Hafen 23
30157 Hannover

Telefon +49 51 32 65 - 0
Telefax +49 51 32 65 - 71

Homepage www.sv-hannover.de
E-Mail info@sv-hannover.de

Ihr Zeichen
Ihre Nachricht

Unser Zeichen
Durchwahl 04

21.10.20..

Sportverein Hannover e. V. • Alter Hafen 23 • 30157 Hannover

Textilfabrik Franz Krumbach & Söhne
Kaiserstr. 7
39108 Magdeburg

Unsere Bestellung vom 02. 08. 20..

Sehr geehrter Herr Krumbach,

gestern traf Ihre Lieferung mit 1 200 Stück T-Shirt „Sportverein Hannover" bei uns ein. Leider mussten wir bei der Eingangsprüfung feststellen, dass weder das aufgedruckte Logo noch der Farbton dem Muster entspricht, das wir bei der Bestellung zugrunde gelegt haben.

Da Logo und Farbe Hauptbestandteile des Corporate Designs unseres Vereins sind, haben wir für die von Ihnen gelieferten T-Shirts keine Verwendung und stellen Ihnen die Ware zur Verfügung.

Falls Sie uns kurzfristig das bestellte Modell mustergetreu in gleicher Menge nachliefern können, erhalten wir unsere Bestellung aufrecht.
Andernfalls müssen wir leider vom Kauf zurücktreten. Bitte teilen Sie uns Ihre Entscheidung umgehend mit.

Mit freundlichen Grüßen

Sportverein Hannover e. V.

Dietmar Trautmann

Dietmar Trautmann

Schreiben C

Datum: Freitag 02. Juni 20..
Von: wohnbedarf-jansen@t-online
An: katrin.mummert@wacksmann-kunze.de
Betreff: Unsere Bestellung Nr. 23695-4; Ihre Lieferung vom 02.06.20..

Sehr geehrte Frau Mummert,

heute erhielten wir Ihre Sendung entsprechend obiger Bestellung.
Zu unserem Bedauern ergab die Warenkontrolle, dass bei Position 3 (Kollo Nr. 5):
- Weinkaraffen „Riviera“
8 der 20 Kristallkaraffen zerbrochen waren.

Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie uns innerhalb der nächsten 8 Tage Ersatz liefern können oder ob wir Ihre Rechnung um den entsprechenden Betrag kürzen sollen.

Mit freundlichen Grüßen
M. Jansen - Einkaufszentrum für Wohnbedarf

Hanna Ebersfeld
(Geschäftsführerin)

Schreiben D

Betreff: Ihre Lieferung 10 Stück XM-2-22 vom 24.07.20..

Sehr geehrte Frau Martens,

auf unsere Bestellung Nr. 23697-56 erhielten wir am 24.07.20.. Ihre Lieferung von 10 Stück Freemove-Surfbrett, Marke Alpha-Wave XM-2-22.
Leider mussten wir feststellen, dass bei 6 Stück die Lackierung so stark verkratzt ist, dass sie im normalen Ladengeschäft unverkäuflich sind.

Folgende Alternativen bieten sich an:
- Sie gewähren uns einen Preisnachlass von 40 % auf die betroffenen 6 Stück, sodass wir sie im Rahmen einer Sonderverkaufsaktion für gebrauchtes Sportgerät zu einem stark reduzierten Preis anbieten können.
- Wir lassen die 6 Stück auf Ihre Kosten nachlackieren und ziehen für den uns entstehenden Aufwand 20 % vom Rechnungsbetrag ab.
- Wir schicken Ihnen die beanstandete Ware auf Ihre Kosten zurück.

Bitte teilen Sie uns Ihre Entscheidung mit.

Wir erwarten, dass Sie künftige Aufträge mit größerer Sorgfalt ausführen werden.

Mit freundlichen Grüßen

Bäumler-Sporthaus

Peter Jacobi
(Einkauf)

B Mängelrügen vorbereiten

1. Mängel, Beschädigungen, Falschlieferungen, …

a Fügen Sie aus den Satzteilen Beanstandungen zusammen. Notieren Sie a–f.

Beanstandungen	a–f
1. Bei der Warenkontrolle stellte sich heraus,	
2. Leider weisen die von Ihnen gelieferten Alu-Fenster	
3. Bei der Eingangskontrolle der Möbel	
4. Eine Überprüfung der Liefermenge ergab,	
5. Gleich bei der ersten Inbetriebnahme des Gerätes	
6. Die von Ihnen am 05.05.20.. gelieferten Handtaschen	

a wurden mehrere Mängel festgestellt: …
b entsprechen nicht dem in unserer Bestellung genannten Modell.
c dass statt der bestellten schwarzen Oberhemden Artikel in Dunkelblau geliefert wurden.
d zahlreiche Beschädigungen auf.
e sind Störungen aufgetreten.
f dass nicht wie bestellt 15.000 Bauteile, sondern nur 13.000 geliefert wurden.

b Beschreiben Sie Mängel oder Schäden, die bei den folgenden Produkten häufig sind. Notieren Sie jeweils ein oder zwei Beispiele.

beschädigt ■ unvollständig ■ zerbrochen ■ zerrissen ■ unsachgemäß ■ ungenießbar ■ zerkratzt ■ ungenügend ■ ungleichmäßig ■ mangelhaft ■ minderwertig ■ verdorben ■ unbrauchbar ■ Farbabweichungen ■ Löcher ■ Flecken ■ Kratzer ■ einen Defekt ■ Risse

ist … / sind … / haben …

1. Die Ware ist _____
2. Die Qualität der Ware _____
3. Die Verpackung _____

Artikel, z. B.

4. Textilien _____
5. Lebensmittel _____
6. Maschinen, Geräte _____
7. Glas, Keramik _____
8. Farbe, Lack (z. B. von Möbeln) _____
9. Papier _____
10. mehrteilige Artikel _____

2. Mögliche Alternativen für den Käufer

a Der Käufer kann Maßnahmen fordern oder selbst ergreifen. Ergänzen Sie die passenden Verben in den Maßnahmen 1–6.

abnehmen ■ kürzen ■ anfordern ■ instand setzen ■ durchführen ■ zur Verfügung stellen

1. die beschädigte/defekte Ware vom Verkäufer _____ lassen
2. die minderwertige Ware mit einem entsprechenden Preisnachlass _____
3. dem Verkäufer die mangelhafte Ware _____
4. die notwendigen Reparaturen auf Kosten des Verkäufers _____
5. den Rechnungsbetrag um den Wert der beanstandeten Ware _____
6. Ersatz oder Nachlieferung für die fehlende/mangelhafte Ware _____

b Ergänzen Sie die passenden Verben in den Bitten und Vorschlägen des Käufers. Notieren Sie a–h.

1. Wir bitten Sie, uns die fehlenden Artikel umgehend ___.
2. Wir können Ihnen die minderwertige Ware mit einem Preisnachlass von 30 % ___.
3. Bitte ___ Sie uns so bald wie möglich Ersatz für die beschädigte Ware.
4. Wir stellen Ihnen die mangelhafte Ware zur Verfügung und bitten Sie, uns umgehend ___, was wir damit machen sollen.
5. Wir sind bereit, die defekten Geräte auf Ihre Kosten zur Reparatur ___. Sind Sie damit einverstanden?
6. Da die Artikel in diesem Zustand unverkäuflich sind, müssen wir leider die Annahme ___.
7. Da uns aufgrund dieser Mängel große Unannehmlichkeiten entstanden sind, ___ wir uns vor, Schadenersatz von Ihnen zu ___.

a zurückzusenden
b fordern
c abnehmen
d behalten
e mitzuteilen
f verweigern
g schicken
h nachzuliefern



C Schreiben mit Mängelrügen verfassen

1. Bestandteile von Mängelrügen

Mängelrügen haben meistens diese (oder mehrere dieser) Bestandteile:

Bestandteile
1 Hinweis auf die Lieferung/Bestellung
2 Benennung/Beschreibung der Art des Mangels
3 Vorschläge, Ansprüche, Forderungen
4 Aufforderung zur Stellungnahme / zu Vorschlägen / zur Erledigung
5 Hinweis auf Konsequenzen und/oder künftige Aufträge

Ordnen Sie die Briefbausteine den Bestandteilen 1–5 zu. Notieren Sie 1–5.

Briefbausteine	1–5
▪ *Bei der Warenkontrolle stellte sich leider heraus, dass ein Teil der Ware wohl beim Transport beschädigt wurde.*	
▪ *Ihre Lieferung vom … (Datum) ist gestern bei uns eingetroffen. Vielen Dank.*	
▪ *Bitte liefern Sie uns für die defekten/beschädigten/mangelhaften Artikel bis zum … (Datum) Ersatz. Die defekten/… Artikel stehen Ihnen zur Verfügung.*	
▪ *Bitte teilen Sie uns bis zum … (Datum) mit, ob Sie mit unserem Vorschlag einverstanden sind.*	
▪ *Durch die unvollständige Lieferung sind uns erhebliche Unannehmlichkeiten entstanden. Wir erwarten größere Sorgfalt bei zukünftigen Bestellungen.*	
▪ *die unter obiger Nummer bestellten … (Artikel) haben wir heute erhalten.*	
▪ *Wir bitten um Ihre umgehende Stellungnahme.*	
▪ *Zu unserem Bedauern mussten wir bei der Warenkontrolle folgende Mängel feststellen: …*	
▪ *Wir hoffen, dass Sie derartige Vorkommnisse in Zukunft vermeiden können.*	
▪ *Wir sind bereit, die defekte/mangelhafte/beschädigte Ware zu behalten, wenn Sie uns einen Nachlass von … % gewähren.*	



2. Verschiedene Beanstandungen

Für welche Beanstandungen passen die Briefbausteine? Kreuzen Sie a, b oder c an.

a = Falschlieferung b = schlechter Zustand der Ware c = falsche Liefermenge

Briefbausteine	a	b	c
▪ *Bei der Prüfung Ihrer Sendung mussten wir leider feststellen, dass … (Artikel) beschädigt waren.*	☐	☐	☐
▪ *Bei der Warenkontrolle haben wir ein Fehlgewicht von … festgestellt.*	☐	☐	☐
▪ *Statt der bestellten roten Modelle haben Sie schwarze geliefert.*	☐	☐	☐
▪ *Die Artikel weichen in der Qualität erheblich von den uns bisher gelieferten Artikeln ab.*	☐	☐	☐
▪ *Leider mussten wir feststellen, dass die Anzahl der … (Artikel) nicht mit den auf der Rechnung angegebenen Mengen übereinstimmt:*	☐	☐	☐
▪ *Die Ausführung der gelieferten … (Artikel) entspricht nicht dem Muster, das Sie uns auf der Messe vorgelegt hatten.*	☐	☐	☐
▪ *Die gesamte Ware ist bereits verdorben hier angekommen.*	☐	☐	☐
▪ *Folgende Artikel Ihrer Lieferung wurden beim Transport beschädigt: …*	☐	☐	☐
▪ *Statt der bestellten … Stück erhielten wir nur … Stück.*	☐	☐	☐

3. Schreiben mit Mängelrügen

Lesen Sie die Beschreibung der Situation und verfassen Sie die Schreiben E, F und G.

Situation

Sie sind Mitarbeiter der Firma *Sauer & Koch, Elektrogeräte*. Auf Ihre Bestellung Nr. 6395642 vom 14. 04. 20.. hat Ihnen am 10. 05. 20.. Firma *Groneberg Verpackung & Kartonagen* 2 500 Spezialfaltkartons mit Aufdruck geliefert. Bei der Eingangskontrolle haben Sie leider festgestellt, dass …

Schreiben E

… die aufgedruckte Adresse einen Fehler enthält. Die Kartons sind so für Sie nicht brauchbar. Sie fordern entweder Ersatzlieferung innerhalb von 10 Tagen oder aber einen Preisnachlass von 30 % für den Aufwand, die Adresse mit einem Sticker zu überkleben.

Schreiben F

… auf 3 Paletten mit je 500 Stück die Kartons nass und damit unbrauchbar geworden sind. Anscheinend war die Transportverpackung mangelhaft oder beschädigt. Sie fordern umgehende Ersatzlieferung oder entsprechenden Rechnungsabzug.

Schreiben G

… in der Rechnung, die der Lieferung beiliegt, der bei der Bestellung vereinbarte Mengenrabatt von 15 % nicht berücksichtigt wurde.

D Antworten auf Mängelrügen bearbeiten

Beanstandungen und Reklamationen des Kunden werden vom Verkäufer sorgfältig geprüft und „kundenorientiert" beantwortet, das heißt höflich, freundlich und entgegenkommend – auch dann, wenn er für den beanstandeten Mangel nicht unbedingt die Verantwortung trägt.

1. Verschiedene Schreiben mit Antworten auf Beanstandungen

a Lesen Sie die Antwortschreiben H–K auf Mängelrügen (Aufgabe A1, S. 132–134). Welche Stellungnahme des Verkäufers enthalten sie? Notieren Sie H–K.

Der Verkäufer …	H–K
– erkennt die vom Kunden beanstandeten Mängel an.	
– bestreitet die vom Kunden beanstandeten Mängel.	
– bestreitet seine Verantwortung für die vom Kunden beanstandeten Mängel.	

b Welche Lösungen oder Maßnahmen schlägt der Verkäufer in den Antwortschreiben vor? Kreuzen Sie an (mehrere Antworten möglich).

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

2. Kundenorientierung in Antwortschreiben

Wie bewerten Sie die Schreiben H–K? Kreuzen Sie an.

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

Schreiben H

24. 10. 20..

Unsere Lieferung T-Shirts – Ihre Beanstandung vom 21. 10. 20..

Sehr geehrter Herr Lessing,

wie heute telefonisch mit Ihnen besprochen werden wir innerhalb von 10 Tagen die am 02. 08. 20.. bestellten T-Shirts in korrekter Ausführung nachliefern.

Unsere Recherchen ergaben, dass versehentlich das falsche Muster an die Herstellung weitergeleitet wurde. Wir bedauern die dadurch entstandenen Unannehmlichkeiten und sichern Ihnen einwandfreie Qualität der Nachlieferung zu.

Die beanstandete Ware kann unser Spediteur bei der Nachlieferung abholen.
Wir sind aber auch gerne bereit, Ihnen den gesamten Bestand mit einem Preisnachlass von 50 % zu überlassen: Vielleicht ergäbe sich doch noch eine Gelegenheit, auch mit diesen T-Shirts für Ihren Club zu werben?

Mit freundlichen Grüßen
Textilfabrik Franz Krumbach & Söhne

Thomas Krumbach
(Geschäftsführer)

Schreiben I

FAX

Betreff: Ihr FAX Nr. 28 / 25. 06. 20.. Auslieferung Gummersbach

Sehr geehrter Herr Gernold,

die sofortige Nachprüfung der Angelegenheit im Anschluss an Ihr heutiges Fax ergab, dass in der Tat vom Spediteur nur 8 der bestellten und bereit stehenden 12 Fenster (Typ ALB-23-01) verladen wurden. Wir konnten noch nicht klären, wie es zu diesem bedauerlichen Irrtum gekommen ist.

Um jede weitere Verzögerung zu vermeiden, liefern wir morgen Vormittag die 4 fehlenden Fenster mit unserem eigenen LKW an Ihre Baustelle in Gummersbach.

Wir hoffen, dass die Angelegenheit damit zu Ihrer vollen Zufriedenheit geregelt sein wird und verbleiben
mit freundlichen Grüßen
KML Alu-Leichtbau

i. V. Ralf Buhlmann
(Verkauf)

Schreiben J

Datum: Freitag 02. Juni 20..
Von: katrin.mummert@wacksmann-kunze.de
An: wohnbedarf-jansen@t-online
Betreff: Ihre Bestellung Nr. 23695-4; unsere Lieferung

Sehr geehrte Frau Ebersfeld,

wir bedauern sehr, dass Sie unsere Lieferung auf Ihre Bestellung Nr. 23695-4 nicht in einwandfreiem Zustand erhalten haben.
Wir verwenden große Sorgfalt auf die korrekte, stoßsichere Verpackung unserer Ware und haben dafür ein eigenes Qualitätskontrollsystem entwickelt. Der Schaden kann unseres Erachtens nur durch unsachgemäße Behandlung oder durch ein außergewöhnliches Ereignis beim Transport entstanden sein.
Wir möchten Sie deshalb bitten, die Verpackung aufzubewahren und den Schaden Ihrer Versicherung zu melden.
Selbstverständlich können wir Ihnen umgehend 8 weitere Kristallkaraffen „Riviera" liefern. Um Ihnen entgegenzukommen, sind wir gerne bereit, bei dieser Bestellung einen Sonderrabatt von 10 % zu berechnen und Ihnen die Sendung auf unsere Kosten frei Haus und per Express zu schicken. Sie können so in wenigen Tagen über die Ware verfügen.
Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie von diesem Angebot Gebrauch machen wollen.

Mit freundlichen Grüßen
Wacksmann & Kunze Gläser und Kristall
i. V. Katrin Mummert
(Vertrieb)

Schreiben K

Betreff: **Unsere Lieferung 10 Surfbretter XM-2-22 vom 24. 07. 20..**

Sehr geehrter Herr Jacobi,

in Ihrer gestrigen Mail beanstanden Sie Mängel an 6 der auf Ihre Bestellung Nr. 23697-56 gelieferten 10 Surfbretter Alpha-Wave XM-2-22.
Die Mängel, die Sie beschreiben, sind uns unerklärlich, da alle unsere Artikel vor Versand einer strengen Qualitätskontrolle unterliegen und die Ware anscheinend sachgemäß verpackt bei Ihnen eingetroffen ist.
Auch sind nun seit unserer Lieferung am 24. 07. fast 10 Tage vergangen, wir können also nicht ausschließen, dass die Schäden erst nach der Auslieferung entstanden sind.
Wir sind trotzdem grundsätzlich dazu bereit, die beschädigte Ware bei Ihnen nachlackieren zu lassen. Bitte teilen Sie uns die dafür veranschlagten Kosten mit, damit wir eine Entscheidung treffen können.

Mit freundlichen Grüßen
Alpha-Wave GmbH
Petra Martens
(Vertrieb)

E Antworten auf Mängelrügen vorbereiten

1. Der Bezug

Stellen Sie aus den Satzteilen Angaben für den Bezug zusammen. Notieren Sie a–f.

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

a geben Sie an, dass …
b erfahren wir, dass …
c auf Ihren Anruf vom … (Datum), bei dem Sie …
d dass Sie die Annahme unserer Lieferung abgelehnt haben.
e an unser heutiges Telefongespräch
f in dem Sie uns mitteilen, dass …



2. Die Mängel

a Erinnern Sie an die Beanstandung des Kunden. Ergänzen Sie die passenden (Formen der) Verben.

abweichen ■ auftreten ■ aufweisen ■ liefern ■ fehlen ■ beschädigen ■ übereinstimmen ■ entsprechen ■ funktionieren ■ berücksichtigen

Sie hatten beanstandet, dass …

1. statt des bestellten Modells TT-2 das Modell TT-4 _____ wurde.
2. in der Rechnung die vereinbarten Staffelpreise nicht _____ wurden.
3. die Liefermenge nicht mit der Bestellmenge _____.
4. die Ware nicht den Mustern _____, die Ihnen bei der Bestellung vorlagen.
5. das gelieferte Gerät nicht korrekt _____.
6. Teile der gelieferten Ware Schäden _____.
7. seit der Inbetriebnahme der am 20.11.20.. gelieferten Maschine immer wieder gravierende Störungen _____ sind.
8. die Qualität der Ware von der bisher gelieferten Qualität _____.
9. bei mehreren der gelieferten Geräte die Bedienungsanleitung _____.
10. ein Teil der Ware beim Transport _____ worden sei.

b Ergänzen Sie die Erklärungen der Mängel 1–4 aus Aufgabe 2a.

irrtümlich ■ versehentlich ■ aufgrund eines Irrtums ■ bedauerlicherweise

In der Tat …

1. haben wir Ihnen statt _____.
2. _____.
3. _____.
4. _____.

3. Stellungnahmen zu Mängeln

a Bestätigen Sie, dass die Mängelrügen berechtigt sind. Ergänzen Sie entsprechend (mehrere Antworten möglich).

1. Inzwischen haben wir das Gerät geprüft und festgestellt, dass nach längerem Betrieb Störungen auftreten. + tatsächlich

   dass _____.

2. Die Rücksprache mit der Versandabteilung hat ergeben, dass uns bei der Zusammenstellung der Ware ein Irrtum unterlaufen ist. + wirklich

   dass _____.

3. Nach Prüfung des Sachverhalts müssen wir Ihnen leider bestätigen, dass die gelieferte Ware nicht den Ihnen vorgelegten Mustern entspricht. + in der Tat

   dass _____.

b Erklären Sie mögliche Ursachen von Schäden, für die Sie nicht verantwortlich sind. Ergänzen Sie die passenden Präpositionen.

auf ■ durch ■ trotz ■ aufgrund ■ mit ■ bei ■ beim

Der Schaden / Die Beschädigung …

1. ist _____ Transport der Ware entstanden.
2. ist _____ der unsachgemäßen Verpackung entstanden.
3. wäre _____ sorgfältiger Verpackung vermeidbar gewesen.
4. ist _____ einen Bedienungsfehler zurückzuführen.
5. hat sicher etwas _____ der unsachgemäßen Lagerung der Ware zu tun.
6. wurde _____ höhere Gewalt verursacht.
7. ist leider _____ der stoßsicheren Verpackung beim Verladen geschehen.

F Antworten auf Mängelrügen verfassen

1. Reaktionen und Entschuldigungen

a Sie reagieren auf Vorschläge des Kunden: Ergänzen Sie die passenden Nomen.

Schaden ■ Express ■ Prüfung ■ Ersatzlieferung ■ Abzug ■ Preisnachlass ■ Vorschlag

1. Bitte senden Sie uns die beanstandete Ware zur _____.
2. Ihrem Wunsch entsprechend gewähren wir Ihnen einen _____ von ... %.
3. Die _____ wurde bereits heute Morgen an Sie abgesandt.
4. Wir haben die Nachlieferung heute per _____ an Sie abgeschickt.
5. Wir kommen Ihnen gerne entgegen und akzeptieren den _____ von ... EUR.
6. Mit Ihrem _____, die Ware zurückzusenden, sind wir einverstanden.
7. Selbstverständlich kommen wir für den Ihnen entstandenen _____ auf.

b Stellen Sie aus den Satzteilen Entschuldigungen zusammen: Notieren Sie a–e.

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

a und bedauern die Ihnen durch diesen Irrtum entstandenen Unannehmlichkeiten.
b und wir bitten Sie höflich um Entschuldigung.
c das Vorkommnis zu entschuldigen.
d die Ihnen durch unser Versehen entstanden sind.
e möchten Sie für die entstandenen Unannehmlichkeiten mit einem Sonderrabatt von 5% auf Ihre nächste Bestellung entschädigen.

2. Schreiben mit Antworten auf Mängelrügen

Lesen Sie die Beschreibung der Situation und verfassen Sie drei Antwortschreiben des Herstellers auf die Mängelrügen des Kunden.

Situation

Sie sind Geschäftsführer der Firma *Groneberg Verpackung & Kartonagen*. Sie beantworten die Mängelrügen Ihres Kunden, Firma *Sauer & Koch, Elektrogeräte* (siehe Aufgabe C 2, S. 138, Schreiben E, F, G).
Entscheiden Sie jeweils, ob Sie die Beanstandung anerkennen oder zurückweisen bzw. ob Sie mit den Forderungen/Vorschlägen des Kunden einverstanden sind.

13 Anfragen mit Bitte um Firmennachweis

Unternehmen, die neue Geschäftskontakte oder Absatzmärkte suchen, schreiben oft an Industrie- und Handelskammern und bitten sie um Informationen: z. B. um den Nachweis (die Angabe) von Firmenadressen oder um allgemeine Auskünfte über den Markt.
Solche Anfragen können als Brief, als Fax oder als E-Mail verschickt werden.

A Anfragen mit Bitte um Firmennachweis bearbeiten

1. Anfragen verschiedener Firmen bei Industrie- und Handelskammern

a Lesen Sie die Schreiben A–C von verschiedenen Firmen an Industrie- und Handelskammern. Welche Anliegen haben diese Unternehmen? Kreuzen Sie an.

Das Unternehmen sucht …	A	B	C
– allgemeine Informationen.	☐	☐	☐
– neue Lieferanten.	☐	☐	☐
– neue Geschäftspartner.	☐	☐	☐
– neue Vertriebspartner.	☐	☐	☐
– neue Mitarbeiter.	☐	☐	☐
– neue Kunden.	☐	☐	☐

b Welche Informationen gibt es über die Branche und/oder über die Tätigkeit dieser Unternehmen? Notieren Sie Stichworte.

	Informationen über	
	Unternehmen, die um Auskunft bitten	Unternehmen, die als Partner gesucht werden
A	_____	_____
B	_____	_____
C	_____	_____

c Worum bitten diese Unternehmen die Handelskammern? Notieren Sie Stichworte:

A: _____

B: _____

C: _____

Schreiben A

Prudax Kft.
1239 Budapest
Bécsi út.
Hungary

Prudax Kft. • 1239 Budapest • Pécsi út

Deutsch-Ungarische Industrie- und Handelskammer
1024 Budapest
Lövóház utca 30

20..-11-23

Firmennachweis

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind Spezialist für Heizsysteme und haben für Schwimmbäder eine Beheizungstechnik mit Solarenergie entwickelt.

Aufgrund der schnell wachsenden Nachfrage im In- und Ausland suchen wir einen Partner für den deutschen Markt, der unsere Beheizungssysteme in Lizenz herstellt und bei den Kunden installiert.
Für Namen und Anschriften möglicher Ansprechpartner wären wir Ihnen dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

Prudax Kft.

Ferenc László
Geschäftsführer

Anlage: Produktinformation: Solar-T-X2

Schreiben B

Datum: Freitag 04. Mai 20..
Von: jochen.hueber@hueber.au
An: office@dhk.at
Betreff: Vertriebspartner

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind ein mittelständischer Hersteller von Lederbekleidung (Damen- und Herrenbekleidung) des oberen Qualitätssegments. Wir suchen ein zuverlässiges Handelsunternehmen, das interessiert wäre, den Vertrieb unserer Produkte in Deutschland aufzubauen.

Könnten Sie uns bitte Name und Anschrift entsprechender Firmen senden?

Mit freundlichen Grüßen
Jochen Hueber
Geschäftsführer
Hueber & Co. Leder + Mode

Schreiben C

Firmennachweis

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir stellen Naturkosmetikartikel her, die wir mit großem Erfolg im Inland, in der Schweiz und in Italien vertreiben.

Da wir gerade unsere Produktionskapazitäten ausbauen, würden wir gerne Kontakt mit deutschen Vertriebspartnern aufnehmen. Bevor wir eine definitive Entscheidung treffen, möchten wir Sie um Ihre allgemeine Stellungnahme bitten, wie Sie die Absatzchancen für unsere Produkte auf dem deutschen Markt einschätzen.

In der Anlage senden wir Ihnen ausführliches Informationsmaterial über unser Angebot.

Ihrer Antwort sehen wir mit großem Interesse entgegen und danken Ihnen vorab für Ihre Hilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Anlage: Produktkatalog 20..

2. Mögliche Bestandteile von Anfragen

Vervollständigen Sie die Beschreibung der Bestandteile 1–5: Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–e.

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

a für Auskünfte
b des Bedarfs
c des Unternehmens
d um Informationen, Adressen
e zu Plänen, Vorhaben



B Anfragen mit Bitte um Firmennachweis vorbereiten

Anfragen mit Bitte um Firmennachweis enthalten möglichst genaue Angaben über das Unternehmen, über seine Pläne und über die gesuchten Partnerunternehmen.

1. Arten von Unternehmen

Die Bezeichnungen von Unternehmenstypen geben eine erste Information über die Größe und den Umsatz, über die Rechtsform oder über die Branche eines Unternehmens.

a Welche Unternehmenstypen werden in den Definitionen 1–10 beschrieben? Notieren Sie die Unternehmenstypen a–j.

Unternehmenstypen

a der Großbetrieb*
b das Kleinunternehmen*
c das mittelständische Unternehmen*
d das Dienstleistungsunternehmen
e das Großhandelsunternehmen
f die Handelsfirma
g der Handwerksbetrieb
h die Einzelhandelsfirma
i der landwirtschaftliche Betrieb
j das Unternehmen der verarbeitenden Industrie

* = europäische Norm



Das Unternehmen …	a–c
1. beschäftigt bis zu 49 Mitarbeiter. Der Umsatz liegt bei max. 1 Mill. € pro Jahr.	
2. beschäftigt bis zu 499 Mitarbeiter. Maximaler Umsatz pro Jahr 50 Mill. €.	
3. hat über 500 Mitarbeiter. Erzielt mehr als 50 Mill. € Umsatz pro Jahr.	
Das Unternehmen …	**d–j**
4. wird von einem Handwerksmeister geführt. Solche Unternehmen gibt es (in Deutschland) nur in bestimmten Tätigkeitsbereichen.	
5. bezieht Produkte vom Hersteller oder vom Großhandel und vertreibt sie an den Verbraucher oder Verwender.	
6. bezieht Produkte vom Hersteller und vertreibt sie (meistens) nur an den Einzelhandel oder an andere Unternehmen.	
7. hat den Handel als Geschäftstätigkeit.	
8. ist ein Industriebetrieb, der Rohstoffe verarbeitet.	
9. ist ein Betrieb, der Agrarprodukte produziert.	
10. produziert keine Sachleistungen, sondern bietet Dienstleistungen an (Kredite, Versicherungen usw.).	

b Sie kennzeichnen ein Unternehmen genauer: Ergänzen Sie die passenden (Formen der) Adjektive (mehrere Antworten möglich).

alteingesessen ■ gut eingeführt ■ traditionsreich ■ erfolgreich ■ führend ■ bekannt ■ renommiert ■ mittelständisch ■ seit (80) Jahren bestehend

Wir sind …

1. ein _____ Handwerksbetrieb.
2. ein _____ Unternehmen der Feinmechanik.
3. ein _____ Hersteller von Farben und Lacken.
4. ein _____ und _____ Großhandelsunternehmen.
5. eine _____, _____ Handelsfirma.
6. ein _____, _____ Unternehmen der Textilbranche.

c Beschreiben Sie das Unternehmen, in dem Sie tätig sind (oder das Sie gut kennen).

Es ist ein/eine _____.

2. Tätigkeiten und Produkte von Unternehmen

a Sie beschreiben die Tätigkeit und die Produkte/Leistungen eines Unternehmens: Ergänzen Sie die passenden Verben (mehrere Antworten möglich).

handeln (mit) ■ herstellen ■ importieren ■ organisieren ■ erzeugen ■ spezialisiert sein (auf) ■ bauen ■ beraten ■ vertreiben ■ produzieren ■ beliefern (mit) ■ entwickeln ■ exportieren

Wir …

1. _____ Straßen und Brücken.
2. _____ Energie.
3. _____ Urlaubsreisen.
4. _____ in ganz Deutschland Produkte der Kosmetikindustrie.
5. _____ die Automobilindustrie mit elektronischen Bauteilen.
6. _____ Baumaterialien.
7. _____ Gartenmöbel _____.
8. _____ mit Obst und Gemüse.
9. _____ Software für die Logistik.
10. _____ auf die Reparatur von Hydrauliksystemen _____.
11. _____ und _____ Eisen- und Stahlprodukte.
12. _____ unsere Kunden bei Investitionsgeschäften.

b Variieren Sie die Beschreibungen von Tätigkeiten anhand der passenden Nomen.

Wir …	Wir sind …
1. produzieren Filme.	Film*produzent.*
2. stellen Haushaltsartikel her.	_____ von Haushaltsartikeln.
3. sind spezialisiert auf Mikrochips.	_____ für Mikrochips.
4. erzeugen Energie.	Energie_____.
5. bieten Flugtickets zu Billigtarifen an.	_____ von Flugtickets zu …
6. beliefern Supermärkte mit Backwaren.	_____ von Backwaren für …

3. Projekte, Pläne und Vorhaben

a Ergänzen Sie die passenden Verben in den Erklärungen (mehrere Antworten möglich).

aufbauen ■ aufkaufen ■ ausweiten ■ eintreten ■ in Lizenz herstellen ■ umstellen ■ vertreiben ■ zusammenarbeiten

1. Wir planen, in den deutschen Markt *einzutreten*.
2. Wir beabsichtigen, unser Vertriebsnetz auf weitere Regionen _____.
3. Wir sind daran interessiert, Lizenzen für innovative Produkte _____.
4. Unser Ziel ist, unsere Produkte in ganz Europa _____.
5. Wir haben uns entschlossen, eine Niederlassung in Deutschland _____.
6. Wir haben die Absicht, unsere Produktion auf Bio-Erzeugnisse _____.
7. Wir suchen Partner, die bereit sind, unsere Produkte _____.
8. Wir erwägen, mit Lieferunternehmen in Frankreich _____.

b Erklären Sie noch einmal kurz Ihre Pläne: Ergänzen Sie die passenden Nomen.

Es geht um …

1. *den Eintritt* _____ in den deutschen Markt.
2. _____ unseres Vertriebsnetzes auf weitere Regionen.
3. _____ von Lizenzen für innovative Produkte.
4. _____ unserer Produkte in ganz Europa.
5. _____ einer Niederlassung in Deutschland.
6. _____ unserer Produktion auf Bio-Erzeugnisse.
7. _____ unserer Produkte in Lizenz.
8. _____ mit Lieferunternehmen in Frankreich.

C Anfragen mit Bitte um Firmennachweis verfassen

1. Briefbausteine

Bestandteile einer Anfrage mit Bitte um Firmennachweis

1 Präsentation des eigenen Unternehmens
2 Angaben zu Plänen, Vorhaben
3 Erklärung des Bedarfs
4 Erwartung/Bitte an den Adressaten
5 Dank vorab für Auskünfte

a Für welche Teile einer Anfrage (1–5) eignen sich die Briefbausteine? Notieren Sie 1–5.

Briefbausteine	1–5
▪ *Aufgrund der starken Nachfrage nach … (Artikel) möchten wir unsere Produktion erhöhen.*	
▪ *Bitte nennen Sie uns Namen und Anschrift von möglichen Ansprechpartnern.*	
▪ *Vielen Dank für Ihre Bemühungen.*	
▪ *Wir sind Hersteller von … (Produkt).*	
▪ *Wir danken Ihnen im Voraus für Ihre Hilfe.*	
▪ *Können Sie uns Namen und Anschrift von entsprechenden Firmen mitteilen?*	
▪ *Wir haben einen ständig zunehmenden Bedarf an … (Produkt).*	
▪ *Unser Haus hat langjährige Erfahrung in der Verarbeitung von … (Produkt).*	
▪ *Wir möchten auch bei deutschen Herstellern Angebote einholen.*	
▪ *Wir freuen uns darauf, von Ihnen zu hören.*	
▪ *Wir planen den Aufbau einer Niederlassung in … (Land/Stadt).*	
▪ *Wir sind an der Kooperation mit Unternehmen des Bereichs … (Branche) interessiert.*	
▪ *Wir sind dabei, unser Vertriebsnetz neu zu organisieren.*	
▪ *Wir sind ein Unternehmen der …industrie / des Bereichs … (Branche).*	
▪ *Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie uns geeignete Firmen nennen könnten.*	



b Verwenden Sie die Briefbausteine und verfassen Sie eine Anfrage anhand der folgenden Vorgaben zu den Bestandteilen 1–4.

1. Hersteller von Bio-Produkten, die überwiegend für den Export bestimmt sind
2. Modernisierung der Verpackungstechnik – Einsatz innovativer Materialien
3. Angebote von deutschen Unternehmen der Verpackungsindustrie
4. Zusendung von Namen und Anschriften in Frage kommender Firmen

Sehr geehrte Damen und Herren,

1 *wir* _____

2 _____

3 _____

4 _____

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

2. Schreiben mit Bitte um Firmennachweis

Verwenden Sie die Vorgaben und schreiben Sie Anfragen D und E an eine Industrie- und Handelskammer mit der Bitte um Firmennachweis.

Schreiben D

Ihr Unternehmen	bekannt, Textilbranche, Damenbekleidung
Ihre Pläne/Vorhaben	Angebotspalette erweitern
Ihr Bedarf/Anliegen	Suche nach neuen Lieferanten für Wollstoffe
Ihre Bitte	entsprechender Firmennachweis

Schreiben E

Ihr Unternehmen	Import-/Exportfirma, spezialisiert auf Edelhölzer
Ihre Pläne/Vorhaben	Ihren Absatz (in Deutschland) ausweiten
Ihr Bedarf/Anliegen	Kontakte mit Möbelfabriken und Handwerksbetrieben, die Qualitätsmöbel herstellen und als neue Kunden infrage kommen
Ihre Bitte	Namen und Adressen renommierter Firmen

14 Auskünfte über Unternehmen

Bevor Unternehmen mit neuen Partnern Geschäftsbeziehungen aufnehmen, brauchen Sie oft mehr Informationen. Sie bitten häufig ihre Bank, Geschäftsfreunde oder auch die Firmen und Banken, die diese Partner selbst als Referenz angeben, um Auskunft.
Da Bitten um Auskünfte vertrauliche Informationen betreffen, werden sie meistens als Brief zugeschickt.

A Bitten um Auskünfte über Unternehmen bearbeiten

1. Verschiedene Bitten um Auskünfte

Lesen Sie die Schreiben A und B auf Seite 154–155. In welchen geht es um die folgenden Auskünfte? Notieren Sie A oder B.

Der Verfasser der Anfrage möchte wissen, …	A–B
– wie man das Ansehen der Firma bei Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern einschätzt.	
– ob der Geschäftsführer für die Leitung seiner Firma fachlich genügend qualifiziert ist.	
– ob die Firma bei ihren Geschäften die üblichen Regeln respektiert.	
– ob die Firma die geschäftlichen Kapazitäten hat, einen bestimmten Auftrag auszuführen.	
– ob es ein Risiko gibt, der Firma bei einem Geschäft einen Kredit zu gewähren.	
– ob die Firma ihre Rechnungen pünktlich bezahlt.	

2. Der Aufbau

Bitten um Auskünfte haben meistens diese (oder mehrere dieser) Bestandteile. In welcher Reihenfolge (1–6) stehen sie in den beiden Schreiben A und B? Notieren Sie 1–6.

Bestandteile	A	B
Auskünfte, die man erhalten möchte		
(Name der) Firma, um die es geht		
Erklärung, warum man sich mit dieser Bitte an den Empfänger wendet		
Art der (geplanten) Geschäftsbeziehung mit der genannten Firma		
Dank „vorab" und Zusicherung, die Auskünfte vertraulich zu behandeln		
Begründung, warum man entsprechende Auskünfte wünscht		

Schreiben A

Häuser & Braun GmbH & Co. KG
Wielandstr. 42 | 97070 Würzburg

Häuser & Braun • Wielandstr. 42 • 97070 Würzburg

CCC-Bank
Hansaring 22-24
60318 Frankfurt a. M.

9. August 20..

Bitte um Auskunft

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Firma K. SCHWARTZ GmbH in Stuttgart hat uns einen Auftrag im Wert von 85.000 € erteilt und Sie als Empfehlung genannt.

Da uns diese Firma bisher nicht bekannt ist, möchten wir Sie um kurze Mitteilung bitten, wie Sie die Kreditwürdigkeit und Zahlungsmoral des Unternehmens beurteilen.

Selbstverständlich werden wir Ihre Auskunft als unverbindlich und vertraulich behandeln.

Wir danken Ihnen vorab für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen

Häuser & Braun GmbH & Co. KG

Tobias Bäumler

Tobias Bäumler
Geschäftsführer

Geschäftsführung:
Hannelore Steen,
Tamara Weigand,
Tobias Bäumler

Sitz der Gesellschaft: Würzburg
Amtsgericht Würzburg
HRB 127 329
USt-IdNr.: DE218 247 879

Schreiben B

Becher & Johnen Leichtbau GmbH
Robert-Koch-Str. 29
79097 Freiburg

25.07.20..

Bitte um Auskunft

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir erwägen, die auf dem beiliegenden Blatt* genannte Firma mit der Vertretung unserer Erzeugnisse in Deutschland zu beauftragen.

Die Firma versichert, seit vielen Jahren in regelmäßiger Geschäftsverbindung mit Ihnen zu stehen, und hat Sie als Referenz genannt.

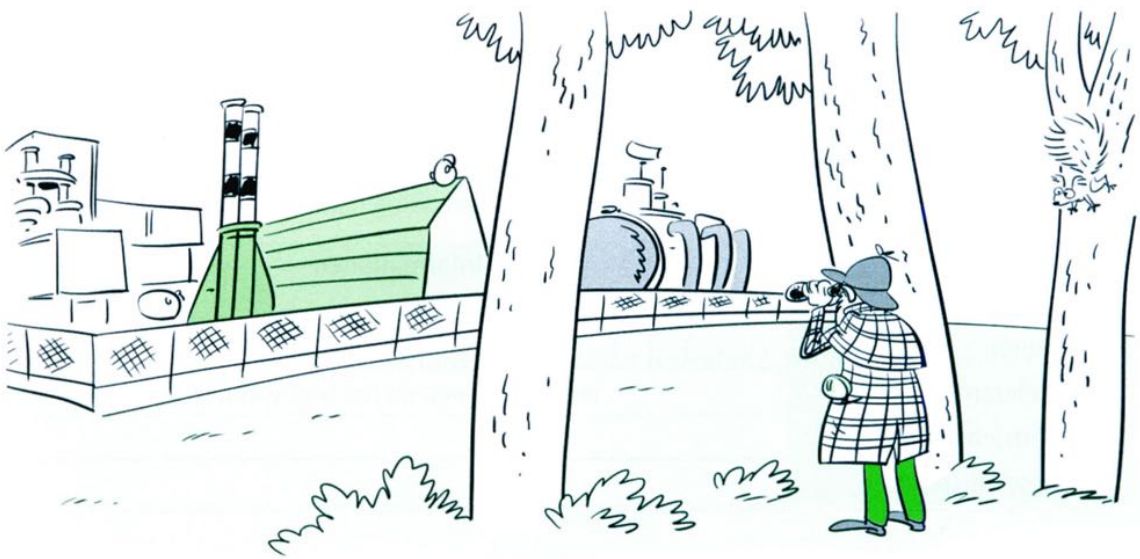
Bevor wir eine Entscheidung treffen, möchten wir Sie deshalb um Ihre Einschätzung bitten im Hinblick auf

- die fachliche Kompetenz des Geschäftsführers,
- Ruf und Geschäftsgebaren der Firma,
- die Kapazitäten der Firma, als Generalvertreter für ganz Deutschland erfolgreich tätig zu werden.

Wir danken Ihnen für Ihre Bemühungen und sichern Ihnen vertrauliche Behandlung der Auskunft zu. Zu Gegendiensten bei ähnlicher Gelegenheit sind wir gerne bereit.

Mit freundlichen Grüßen

* Anfragen – und die Antworten – sollen „vertraulich" behandelt werden. Der Name der betroffenen Firma steht deshalb oft nicht im Brief selbst, sondern auf einem beigelegten Blatt (das nach dem Lesen vernichtet wird).



B Bitten um Auskünfte über Unternehmen vorbereiten

1. Informationen über Unternehmen

a Worum geht es bei den folgenden Fragen? Notieren Sie die Informationen.

Zuverlässigkeit ■ Zahlungsfähigkeit ■ Verbindlichkeiten ■ Produktionskapazitäten ■ Lieferfähigkeit ■ Umsatzentwicklung ■ Kapitalausstattung ■ Inanspruchnahme von Krediten ■ finanzielle Verhältnisse ■ Beschäftigungslage

Fragen über ein Unternehmen	Informationen über …
1. Wie hoch sind seine Schulden bei Banken/Geschäftspartnern?	Verbindlichkeiten
2. Wurden in letzter Zeit Mitarbeiter eingestellt oder entlassen?	
3. Wie ist seine allgemeine finanzielle Lage?	
4. Wie haben sich seine Verkäufe / seine Einnahmen entwickelt?	
5. Verfügt es über genügend Grundkapital?	
6. Kann es seine Produkte auch kurzfristig in größeren Mengen liefern?	
7. Kann man sich darauf verlassen, dass es seine Zusagen einhält?	
8. Ist es in der Lage, auch kurzfristig große Aufträge auszuführen?	
9. Hat es die Mittel, alle Rechnungen und Schulden zu bezahlen?	
10. Finanziert es seine Geschäftstätigkeit aus eigenen Mitteln oder benötigt es regelmäßig Kredite?	

b Welche dieser Informationen (1–10) erscheinen Ihnen in den folgenden Fällen besonders wichtig? Notieren Sie jeweils drei Informationen.

Das Unternehmen ist ein potenzieller …	Informationen		
– Kunde.			
– Lieferant.			
– Vertriebspartner.			
– Geschäftspartner.			

2. Begründungen und Bitten

a Sie erklären, warum Sie Ihre Bitte um Auskunft an den Empfänger richten. Ergänzen Sie die (passenden Formen der) Verben in den Erklärungen.

(sich) bewerben ■ angeben ■ erteilen ■ gehören ■ stehen ■ verhandeln

1. Die Firma …, mit der wir über einen Auftrag im Wert von 80.000 € _____, …
2. … hat angegeben, zu Ihren langjährigen Lieferanten/Kunden zu _____.
3. Die auf dem beiliegenden Blatt genannte Firma hat Sie als Referenz _____.
4. Die Firma … hat sich um die Vertretung unserer Erzeugnisse in … _____.
5. Wir beabsichtigen, dieser Firma einen größeren Lieferauftrag zu _____.
6. Nach eigenen Angaben der genannten Firma _____ Sie mit ihr in laufender Geschäftsverbindung.

b Sie möchten um Auskunft bitten. Vervollständigen Sie die Formulierungen 1–5. Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–e.

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

Ergänzungen

a auf ihre Kapitalausstattung und ihre finanzielle Situation beurteilen.
b der wirtschaftlichen Situation dieser Firma mitteilen.
c mit diesem Kunden sagen würden.
d über diese Firma geben könnten.
e über die Geschäftsgebaren dieser Firma mitteilen könnten.

c Formulieren Sie Ihre Bitten und leiten sie mit einer Erklärung ein.

1. *Die Firma ist uns nicht näher bekannt. Wir bitten Sie uns mitzuteilen, ob …*

   Da uns _____,

   bitten _____

2. *Es handelt sich um einen größeren Auftrag. Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie …*

   Da es _____,

   _____

3. *Für uns sind pünktliche Lieferungen von höchster Bedeutung. Wir wüssten gern Näheres über Ihre Erfahrungen mit diesem Lieferanten.*

   _____,

   _____.

4. *Wir nehmen einen größeren Auftrag von dieser Firma an. Genauere Informationen über ihre Zahlungsfähigkeit wären uns hilfreich.*

   Bevor wir _____,

   _____.

5. *Wir treffen eine Entscheidung in dieser Angelegenheit. Wir würden gern Näheres über … der Firma erfahren.*

   _____,

   _____.

3. Abschlüsse von Briefen

Stellen Sie aus den Vorgaben zwei Briefabschlüsse mit Dank und Zusicherung zusammen.

Dank
- Wir danken Ihnen …
- … danken wir Ihnen …
- Besten Dank …
- im Voraus/vorab
- für Ihre Mühe
- für Ihre Bemühungen
- für Ihr Entgegenkommen
- für Ihre Gefälligkeit

Zusicherung
- (Wir) versichern Ihnen, …
- (Wir) werden … behandeln
- …, dass wir … behandeln werden
- Ihre Auskunft
- selbstverständlich
- streng vertraulich
- streng vertraulich und für Sie unverbindlich

1. _____,

   _____.

2. _____,

   _____.



C Schreiben mit Bitten um Auskünfte verfassen

Bitten um Auskunft

Lesen Sie die drei Beschreibungen der Situationen und verfassen Sie die Schreiben C, D und E.

Schreiben C

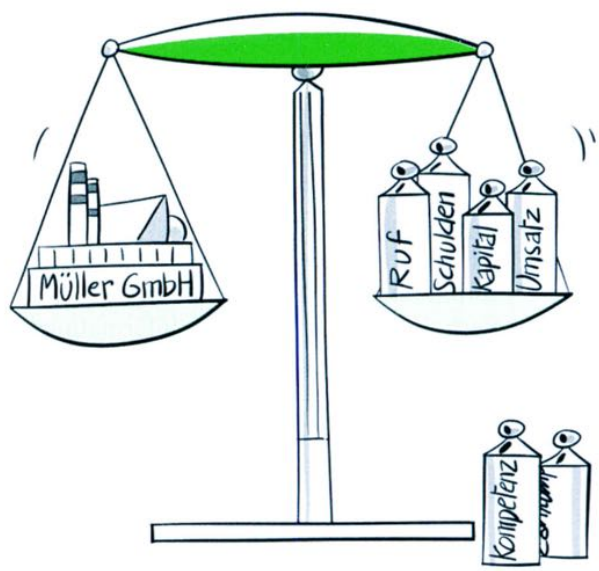
Die Firma *Kroll&Wagner-Elektronik* in Waiblingen bewirbt sich als Lieferant für elektronische Bauteile. Ihr preisgünstiges Angebot wäre vorteilhaft für Sie, da Sie solche Bauteile in großen Mengen in der Produktion verwenden.
Da Sie selbst Zulieferer der Automobilindustrie sind und unter starkem Konkurrenzdruck stehen, sind für Sie pünktliche Lieferung und gleichbleibende Qualität besonders wichtige Kriterien bei der Lieferantenauswahl.
Sie schreiben an das Unternehmen *TNK-Gerätebau*, das von der Firma als Referenz genannt wird, und bitten um Auskunft.

Schreiben D

Sie sind ein mittelständisches Bauunternehmen und verhandeln mit einem Kunden, der *KG-Wohnungsbau GmbH* in Leipzig, über einen Großauftrag. Die Ausführung des Auftrags ist mit hohen Investitionskosten für Sie verbunden.
Das Geschäft wäre nur dann von Interesse für Sie, wenn die über zwei Jahre laufenden Ratenzahlungen für diesen Auftrag pünktlich erfolgen und wenn Sie aufgrund einer gesunden Geschäftsentwicklung der *KG-Wohnungsbau GmbH* mit weiteren Aufträgen rechnen können.
Sie schreiben an die *BBK-Bank* in Leipzig, die die *KG-Wohnungsbau GmbH* als Referenz genannt hat, und bitten um entsprechende Auskunft.

Schreiben E

Die Firma *Jadlmann & Hubthal* in Salzburg hat Kontakt mit Ihnen aufgenommen und angeboten, die von Ihnen neu entwickelten digitalen Türschlösser in Lizenz herzustellen und exklusiv in Österreich und in der Schweiz zu vertreiben. Sie schreiben an einen Ihnen persönlich bekannten Geschäftspartner in Salzburg, Herrn Koch, Geschäftsführer der Firma *K. Koch Sicherheitstechnik*, und bitten ihn um relevante Auskünfte.



D Antwortschreiben mit Auskünften bearbeiten

Auch für die Antwort auf eine Bitte um Auskunft wählt man meistens die Briefform, da eine solche Auskunft in der Regel vertrauliche Informationen enthält.

1. Verschiedene Antwortschreiben mit Auskünften über Unternehmen

a Lesen Sie die Antwortschreiben F, G und H. Wie bewerten Sie die Antworten? Kreuzen Sie an.

Das angeschriebene Unternehmen antwortet …	F	G	H
– ausführlich.	☐	☐	☐
– eher ausweichend.	☐	☐	☐

b In welchen Schreiben werden die folgenden Informationen gegeben? Notieren Sie F–H.

Informationen	F–H	Informationen	F–H
Geschäftsgebaren		Produktionskapazitäten	
Kapitalausstattung		Beschäftigungslage	
Kreditwürdigkeit		Zahlungsmoral	
Lieferfähigkeit		Zuverlässigkeit	
Umsatzentwicklung		Zahlungsfähigkeit	
allgemeiner Ruf der Firma		Inanspruchnahme von Krediten	
finanzielle Verhältnisse		fachliche Kompetenz (der Geschäftsführer)	
geschäftliche Kapazitäten für die Ausführung eines (großen) Auftrags		kurz- und langfristige Verbindlichkeiten	

Schreiben F

Sehr geehrte Frau Sebald,

in Beantwortung Ihrer Anfrage können wir Ihnen Folgendes mitteilen:
Wir stehen mit der in Ihrem Schreiben genannten Firma seit 8 Jahren in Geschäftsverbindung und kennen sie als pünktlich zahlenden Kunden.
Nach den uns vorliegenden Informationen ist die finanzielle Lage des Unternehmens gesichert und wir sehen keinen Grund, von einer Geschäftsverbindung abzuraten.
Wir hoffen Ihnen mit dieser unverbindlichen Auskunft gedient zu haben. Bitte behandeln Sie sie vertraulich.

Freundliche Grüße

Schreiben G

Sehr geehrter Herr Lochner,

auf Ihre Anfrage vom 19. Mai 20.. teile ich Ihnen Folgendes mit:
Die Firma Steinbach & Co. besteht seit 45 Jahren und genießt einen ausgezeichneten Ruf als seriöse Handelsfirma. Nach den mir vorliegenden Informationen verfügt das Unternehmen über eine gesicherte finanzielle Basis. Herr Bauer, der Geschäftsführer, leitet das Unternehmen seit über 15 Jahren und gilt als zuverlässig und kompetent.
Ob das Unternehmen über die für eine Generalvertretung in ganz Deutschland notwendigen personellen und finanziellen Kapazitäten verfügt, kann ich jedoch nicht beurteilen.
Ich hoffe, Ihnen mit diesen Angaben gedient zu haben. Bitte behandeln Sie die Auskünfte als unverbindlich und streng vertraulich.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben H

Sehr geehrter Herr Driesen,

die in Ihrem Schreiben vom 16. 05. 20.. genannte Firma in Berlin gehört in der Tat seit mehreren Jahren zu unseren Kunden. Ihre Zahlungen sind in der Regel pünktlich erfolgt.
Weitere Auskünfte, insbesondere zur Umsatzentwicklung und zu den Geschäftsgebaren der Firma, können wir aufgrund mangelnder Informationen leider nicht erteilen.
Wir hoffen auf Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

2. Regeln und Gewohnheiten in geschäftlichen Beziehungen

Was trifft Ihrer Meinung nach für Auskünfte dieser Art zu? Kreuzen Sie an.

R = Das ist sicher richtig F = Das ist sicher falsch

	R	F
1. Unternehmen sind verpflichtet, anderen Firmen solche Auskünfte zu geben.	☐	☐
2. Solche Auskünfte gehören zu den Hilfeleistungen, die zwischen Firmen im Geschäftsverkehr üblich sind.	☐	☐
3. Wer solche Auskünfte gibt, soll sie „besten Wissens und Gewissens" erteilen.	☐	☐
4. Auskünfte dieser Art sind verbindlich, das heißt: Die Person, die Auskunft gibt, übernimmt die Haftung für die möglichen Folgen der Auskunft.	☐	☐
5. Banken erteilen solche Auskünfte nur ihren eigenen Kunden.	☐	☐
6. Wer Auskünfte über eine Firma gibt, muss die Firma darüber informieren.	☐	☐
7. Oft werden solche Bitten um Auskünfte über andere Firmen ausweichend beantwortet oder unter einem Vorwand abgelehnt.	☐	☐

E Antwortschreiben mit Auskünften vorbereiten

1. Auskünfte über Zahlungsfähigkeit und Zahlungsmoral

a Welche Bedeutung haben die folgenden Auskünfte? Kreuzen Sie an.

☺ = Bedeutung ist positiv ☹ = Bedeutung ist negativ

	☺	☹		☺	☹
Zahlungen erfolgen …					
– unregelmäßig.	☐	☐	– pünktlich.	☐	☐
– schleppend.	☐	☐	– prompt.	☐	☐
– regelmäßig.	☐	☐	– häufig mit Verzögerung.	☐	☐
– fristgemäß.	☐	☐	– oft erst nach Anmahnung.	☐	☐
Die finanzielle Lage erscheint …	☺	☹		☺	☹
– zufriedenstellend.	☐	☐	– nicht ganz transparent.	☐	☐
– unsicher.	☐	☐	– gesichert.	☐	☐
– solide.	☐	☐	– angespannt.	☐	☐

	☺	☹
Die Firma …		
– kommt ihren Zahlungsverpflichtungen immer pünktlich nach.	☐	☐
– bittet regelmäßig um Zahlungsaufschub.	☐	☐
– hält meistens die Zahlungsziele ein.	☐	☐
– beansprucht häufig längere Zahlungsziele.	☐	☐

b Formulierungen in Schreiben: Variieren Sie die Formulierungen.

Beispiel: die Auskünfte, die wir Ihnen erteilt haben, → die Ihnen *erteilten Auskünfte* _____

1. die Firma, die Sie in Ihrem Schreiben genannt haben, → die _____ Firma
2. die Auskünfte, die Sie wünschen, → die von _____ Auskünfte
3. eine Firma, die vor 25 Jahren gegründet wurde, → eine _____ Firma

Beispiel: ein pünktlich zahlender Kunde → ein Kunde, *der pünktlich zahlt* _____

4. die mit uns bestehenden Geschäftsbeziehungen → die Geschäftsbeziehungen, _____
5. nach den uns vorliegenden Informationen → nach den Informationen, _____
6. das dem Schreiben beiliegende Blatt → das Blatt, das _____

2. Briefbausteine für Auskünfte

Wie bewerten Sie die folgenden Briefbausteine? Kreuzen Sie an.

Die Formulierung macht deutlich, dass der Auskunft Gebende eine Information …
+ = als gesichert dargestellt.
? = als möglicherweise zutreffend darstellt.
– = nicht geben möchte oder geben kann.

Briefbausteine	+	?	–
▪ *Die von Ihnen genannte Firma zählt seit 8 Jahren zu unseren regelmäßigen Kunden/Hauptlieferanten.*	☐	☐	☐
▪ *Wir haben den Eindruck, dass die Firma mit finanziellen Schwierigkeiten zu kämpfen hat.*	☐	☐	☐
▪ *Unseres Wissens ist die Firma ihren Zahlungsverpflichtungen bisher immer pünktlich nachgekommen.*	☐	☐	☐
▪ *Soweit uns bekannt ist, hat/genießt Firma … einen ausgezeichneten Ruf.*	☐	☐	☐
▪ *Wir haben bisher nur gute Erfahrungen mit diesem Kunden / diesem Lieferanten / dieser Firma gemacht.*	☐	☐	☐
▪ *Unsere Geschäftsverbindungen mit Firma … liegen schon mehrere Jahre zurück. Wir können Ihnen die gewünschten Auskünfte deshalb leider nicht erteilen.*	☐	☐	☐
▪ *Wir stehen mit dieser Firma seit … Jahren in Geschäftsverbindung und kennen sie als zuverlässigen Vertriebspartner/Kunden/Lieferanten.*	☐	☐	☐
▪ *Nach den uns vorliegenden Informationen hat die Firma (in den letzten Jahren) hohe Verluste erlitten.*	☐	☐	☐
▪ *Da nur unregelmäßige Geschäftsverbindungen mit Firma … bestehen, können wir Ihre Anfrage vom … (Datum) leider nicht beantworten. Wir hoffen auf Ihr Verständnis.*	☐	☐	☐
▪ *Die wirtschaftliche Situation der Firma erscheint uns bedenklich.*	☐	☐	☐
▪ *Die Geschäftsverbindungen mit dieser Firma sind immer zu unserer Zufriedenheit verlaufen.*	☐	☐	☐
▪ *Anscheinend hat die Firma mit organisatorischen Problemen zu kämpfen, denn wir hatten schon mehrfach Lieferverzögerungen zu beklagen.*	☐	☐	☐



Geschäftsverbindung

F Antwortschreiben mit Auskünften verfassen

1. Empfehlungen und Hinweise auf Vertraulichkeit/Unverbindlichkeit

Formulieren Sie zwei Briefabschlüsse anhand der Vorgaben.

Empfehlung

- Aufgrund der uns bekannten Informationen …
- Wir sehen keinen Anlass, …
- Unseres Erachtens wird der Kunde/Lieferant …
- In Anbetracht der Sachlage erscheint …
- Wir würden empfehlen, …
- … nur gegen Vorauszahlung zu beliefern.
- … würden wir von einer Kreditgewährung abraten …
- … seinen Verpflichtungen pünktlich nachkommen.
- … eine gewisse Vorsicht angebracht.
- … von der Aufnahme einer Geschäftsbeziehung abzuraten.

Abschluss

- Bitte behandeln Sie diese Auskunft, …
- Wir hoffen Ihnen mit dieser Auskunft gedient zu haben.
- Wir bitten Sie, diese Auskunft, für die wir jede Haftung ablehnen, …
- Bitte betrachten Sie sie als unverbindlich und behandeln Sie sie streng vertraulich.
- … streng vertraulich zu behandeln.
- … die wir Ihnen unverbindlich erteilen, streng vertraulich.

1. Abschluss mit positiver Empfehlung:

_____

_____

2. Abschluss mit Empfehlung zur Vorsicht:

_____

_____

2. Antwortschreiben auf Bitten um Auskünfte über Unternehmen

Verfassen Sie die folgenden Schreiben, in denen Sie Bitten um Auskünfte beantworten.

Schreiben I

Antwort mit positiven Auskünften auf Schreiben A (Teil A, S. 154)

Schreiben J

Antwort mit positiven und negativen Auskünften auf Schreiben B (Teil A, S. 155)

Schreiben K

Antwort auf die Schreiben A oder B (Teil A, S. 154–155), in der Sie eine Auskunft ablehnen.

15 Kontaktaufnahme mit Geschäftspartnern

Beim ersten Kontakt mit potenziellen Kunden, Lieferanten, Vertriebs- oder Kooperationspartnern geht es in der Regel um allgemeine Informationen über den Partner und um mögliche Vorteile einer Geschäftsbeziehung für beide Seiten. Meistens schickt man solche Schreiben als Brief, bei der Routinesuche nach neuen Lieferanten auch oft als E-Mail.

A Schreiben von neuen Geschäftspartnern bearbeiten

1. Absender und Empfänger

a Lesen Sie die Schreiben A–D (S. 166–168). Welche Informationen enthalten sie über die Tätigkeit der Unternehmen? Notieren Sie Stichworte.

	Schreiben A	Schreiben B	Schreiben C	Schreiben D
Tätigkeit des Absenders				
Tätigkeit des Empfängers				

b Wie haben die Absender der Schreiben A–D die Anschrift des Empfängers erhalten? Notieren Sie Stichworte.

Schreiben A: _____

Schreiben B: _____

Schreiben C: _____

Schreiben D: _____

2. Ziele der Kontaktaufnahme

Welche Ziele haben die Verfasser der Schreiben A–D? Kreuzen Sie an.

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

Schreiben A

Gauthier-Séguin S.A.R.L
49, Avenue de la Libération
69023 LYON



Gauthier-Séguin S.A.R.L ▪ 49, Avenue de la Libération ▪ 69023 LYON

Firma Carsten Baumann
Industrievertretungen
Rheinstraße 56
D-52068 Aachen

23.09.20..

Vertrieb unserer Produkte in Deutschland

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Anschrift erhielten wir von der hiesigen Industrie- und Handelskammer.

Wir sind Hersteller von Reinigungsgeräten und -maschinen für den Industriebedarf, die wir bereits in mehreren Ländern der EU vertreiben.

Wir möchten unseren Absatz auf den deutschen Markt ausweiten und suchen dafür einen Partner, der über die notwendige Erfahrung und die geschäftlichen Kapazitäten verfügt, um den exklusiven Vertrieb unserer Produkte auf dem deutschen Markt zu übernehmen.

Die beigefügte Broschüre gibt Ihnen einen Überblick über unsere Produktpalette, weitere Informationen finden Sie auf unserer Internetseite www.gauthier-seguin.com.

Falls Sie prinzipiell an einer Zusammenarbeit interessiert sind, bitten wir Sie um nähere Auskünfte über Ihre Firma und über Ihre Geschäftstätigkeit.

Ihrer baldigen Antwort sehen wir mit Interesse entgegen.

Gauthier-Séguin S.A.R.L

Bernard Germain

Bernard Germain
Geschäftsführer

Anlage: Produktbroschüre

www.gauthier-seguin.com
Tel.: +33 4 23 14 47 52
Fax: +33 4 23 14 47 41

Gauthier-Séguin · 49, Avenue de la Libération · 69032 Lyon

S.A.R.L. au capital de 500 000 EUR - SIRET 526 851 211 002 62

Schreiben B

Datum: Mittwoch 13. Mai 20..
Von: klausgerlich@kunze-feinkost-gmbh.de
An: info@denning-pack.de
Betreff: Flexible Verpackungsmaterialien

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir erhielten Ihre Anschrift von unserem Geschäftspartner, der Firma Hoffmann GmbH in Dresden.

Wir stellen Fertiggerichte her und suchen zurzeit Lieferanten von flexiblen Verpackungen (Alu- und Kunststofffolien) für unsere Produkte.

Bitte senden Sie uns entsprechende Informationen über Ihr Angebot.

Rückfragen zu unseren Produkten und Verpackungsverfahren beantworte ich gerne telefonisch (Durchwahl: 04223 32418-02).

Freundliche Grüße

Kunze-Feinkost GmbH
Klaus Gerlich
Herstellungsleiter

Schreiben C

BBH Bootsbau Hamburg GmbH & Co. KG
Schifferdamm 19–21
22145 Hamburg

23. Juni 20..

Geschäftsverbindung

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Firma wurde uns von der IHK in Hamburg genannt, die wir um die Angabe geeigneter Ansprechpartner gebeten hatten.

Wir stellen hochwertige Messgeräte für Motor- und Segelyachten her. In der Anlage finden Sie unsere Produktbroschüre, die Ihnen einen Überblick über unser Angebot gibt.

Wir suchen einen deutschen Partner im Bereich Entwicklung und Bau von Booten und Yachten für den Aufbau einer dauerhaften Geschäftsverbindung.

Falls Sie grundsätzliches Interesse an einer Zusammenarbeit mit uns haben, würde ich Sie gerne bald in Hamburg besuchen.

Ich danke Ihnen vorab für Ihr Interesse und für Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

N-Náutica Espãnia S.L.

Schreiben D

Firma M. Klausthal
Spielzeug + Spielplatzausstattung
Schwalbenstraße 4
65718 Hofheim

03. Mai 20..

Ihre Anzeige in „Spielwaren" Nr. 46 (12. 04. 20..)

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit Interesse haben wir Ihre Anzeige in der Fachzeitschrift „Spielwaren" vom 12. 04. 20.. gelesen.

Wir vertreiben europäische Laub- und Nadelhölzer ausgewählter Qualität, die bei der Herstellung Ihrer Erzeugnisse sicher Verwendung finden könnten.

Wir zählen bereits mehrere Spielwarenhersteller zu unseren Kunden und können Ihnen auf Wunsch selbstverständlich entsprechende Referenzen zusenden.

Der beiliegende Katalog gibt Ihnen einen Überblick über unser Angebot.

Über Ihr Interesse an einer Zusammenarbeit würden wir uns natürlich freuen.

Unser Fachberater, Herr Rudolph, hält sich in der nächsten Zeit in Ihrer Region auf. Wir könnten also auch kurzfristig einen Besuch bei Ihnen einplanen. Bitte geben Sie uns Bescheid.

In Erwartung Ihrer Antwort verbleiben wir
mit freundlichen Grüßen

Wagmann & Co. Holzfachhandel



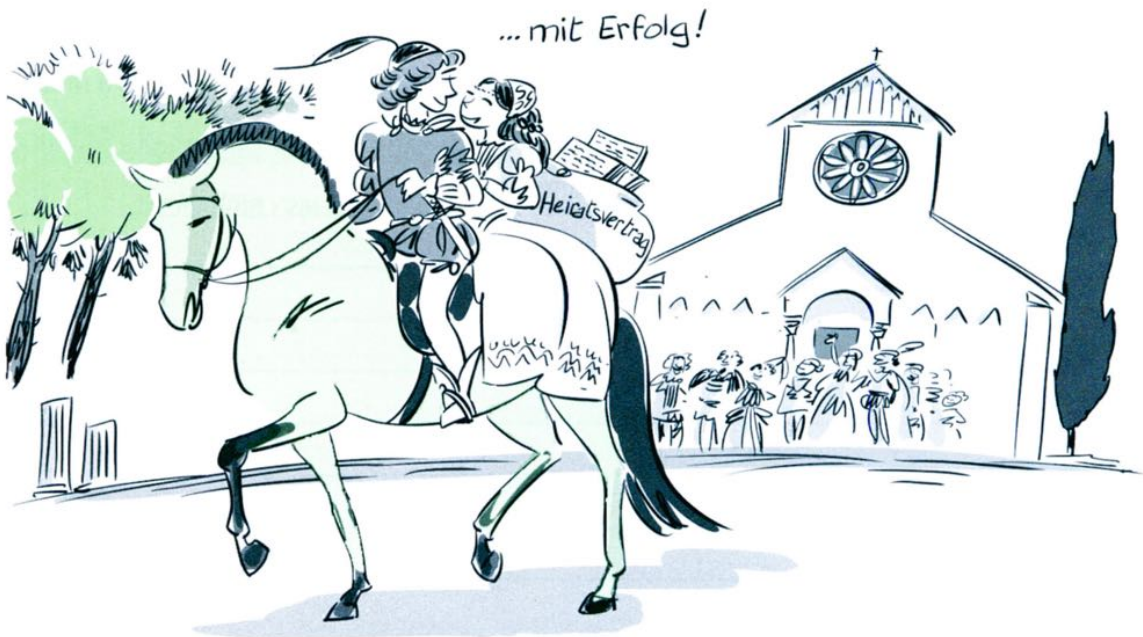
B Schreiben von neuen Geschäftspartnern beantworten

1. Briefbausteine für Antworten auf Schreiben von Geschäftspartnern

Welche Briefbausteine eignen sich in den folgenden Fällen für Ihre Antwort? Kreuzen Sie an.

Sie sind … ☹ = nicht interessiert ☺ = interessiert ☺☺ = sehr interessiert

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



2. Antworten auf Schreiben von Geschäftspartnern

Verwenden Sie unter anderem die folgenden Briefbausteine und verfassen Sie Schreiben H–J (Antworten auf die Schreiben A–D, S. 166–168).

Sie danken für das Anschreiben
- *vielen Dank für Ihr Schreiben / Ihr interessantes Angebot / Ihren Brief vom …*
- *wir danken Ihnen für Ihr Interesse an unseren Produkten / an unserer Firma.*
- *… und die Zusendung Ihrer Produktinformationen / Ihres Katalogs / Ihres Prospekts.*

Sie kommentieren die Anlage
- *Ihre Unterlagen vermitteln einen guten Überblick über Ihr Angebot.*
- *Die beigefügten Unterlagen haben wir mit Interesse gelesen.*
- *Damit wir uns ein besseres Bild von Ihrem Bedarf machen können, wären uns genauere Informationen über Ihre Produkte/Herstellungsverfahren/ … hilfreich.*

Sie machen Vorschläge zum weiteren Vorgehen
- *Bitte rufen Sie uns direkt an, damit wir …*
  – *Einzelheiten (Ihres Besuchs/…) / das weitere Vorgehen besprechen können.*
  – *einen Gesprächstermin vereinbaren können.*
- *Sobald wir diese Informationen erhalten/geprüft haben, …*
- *Sollte sich ein entsprechender Bedarf bei uns ergeben, …*
  – *setzen wir uns gerne mit Ihnen in Verbindung / melden wir uns bei Ihnen.*

Abschluss
- *Für weitere Informationen stehen wir gerne zur Verfügung.*
- *Weitere Fragen beantworten wir gerne.*
- *Ihrer Antwort sehen wir gerne entgegen.*
- *Wir freuen uns auf Ihre baldige Antwort / Ihren baldigen Anruf.*

Schreiben H

Sie beantworten eines der Schreiben A–D ablehnend.

Schreiben I

Sie beantworten eines der Schreiben A–D interessiert.

Schreiben J

Sie beantworten eines der Schreiben A–D sehr interessiert.

C Schreiben an neue Geschäftspartner vorbereiten

1. Der Bezug

Im „Bezug" erklärt der Absender, wie er auf den Empfänger aufmerksam geworden ist bzw. wie er seine Anschrift erhalten hat.

a Sie möchten den Bezug angeben: Vervollständigen Sie die Angaben zum Bezug 1–8. Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–h.

Angaben zum Bezug	a–h
1. Wir beziehen uns	
2. Wir hatten auf der Buchmesse Gelegenheit	
3. Im Anschluss	
4. In Ihrem Schreiben	
5. Ihre Anzeige vom 23. 10. d. J.	
6. Durch einen Geschäftspartner erfuhren wir,	
7. Ihrem Prospekt	
8. Auf unsere Anfrage hat die IHK in …	

Ergänzungen

a zu einem interessanten Gespräch, bei dem wir …
b Sie als möglicherweise interessierten Partner für unser … (Projekt) genannt.
c an unser Gespräch auf der BBD-Tagung in Köln möchte ich auf Ihr Angebot zurückkommen: …
d entnehmen wir, dass Sie auch … anbieten. Wir wären interessiert …
e auf Ihr Mailing vom 03. 09., in dem Sie …
f dass Sie auf der Suche nach zuverlässigen Lieferanten für … sind. Wir …
g in der Zeitschrift „Logistik" hat uns interessiert: …
h vom 23. 09. 20.. hatten Sie die Entwicklung einer neuen Software für … erwähnt. Wir …

b Oft wird der Bezug schon in der Betreffzeile genannt. Formulieren Sie für die Angaben zum Bezug 1–8 (Aufgabe 1a) einen passenden Betreff (mehrere Antworten möglich).

Bezug	Betreff
1.	Ihr Mailing vom 03.09.20..
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	

2. Angaben zum eigenen Unternehmen

Sie möchten Ihr Unternehemen vorstellen: Vervollständigen Sie die Angaben 1–7. Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–g.

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

Ergänzungen

a aufgrund des schnell wachsenden Absatzes unserer … (Produkt) Lieferanten von … (Ware).
b als einer der führenden Hersteller von …
c zu unseren Kunden.
d für die Entwicklung von Software für die Qualitätskontrolle und …
e auf vielen Märkten mit unseren Produkten vertreten.
f mit dem Vertrieb von … (Produkt).
g als sorgfältiger und pünktlicher Lieferant/Hersteller von … (Produkt).

3. Vorschläge für eine Zusammenarbeit

a Verwenden Sie die Vorgaben und bieten Sie Ihr Unternehmen als Partner an.

- unsere Logistik-Software
- unsere energiesparenden Geräte
- das von uns neu entwickelte Verfahren
- unser Angebot von Fertigbauteilen
- unsere Verpackungsautomaten
- bei der Herstellung Ihrer Erzeugnisse
- in Ihre Angebotspalette
- für Sie
- an Ihren besonderen Bedarf
- bei der Auftragsbearbeitung
- sich sinnvoll einfügen
- zum Einsatz kommen
- von Interesse sein
- zu Kosteneinsparungen führen
- (etwas) anpassen (+ können/werden)

1. Wir sind überzeugt, dass _____
_____.
2. Wir könnten uns vorstellen, dass _____
_____.
3. Sicher _____
_____.
4. Selbstverständlich können wir _____
_____.
5. _____
_____.

b Sie suchen einen Partner: Vervollständigen Sie die Anfragen 1–6. Notieren Sie die passenden Ergänzungen a–f.

Anfragen	a–f
1. Wären Sie daran interessiert, gemeinsam	
2. Als Hersteller/Erzeuger von … (Produkt) suchen wir einen Vertriebspartner,	
3. Wir verarbeiten große Mengen von … (Produkt). Wären Sie in der Lage,	
4. Wir suchen einen Hersteller im Bereich … (Branche),	
5. Hätten Sie Interesse daran,	
6. Wir würden gerne wissen,	

Ergänzungen

a mit dem wir gemeinsam unser neues Produkt an die Bedürfnisse des (deutschen) Markts anpassen können.
b mit uns eine Vertriebsorganisation für den deutschen Markt aufzubauen?
c bei der Weiterentwicklung dieser Technologie mit uns eine dauerhafte Zusammenarbeit aufzubauen?
d ob Sie sich eine Zusammenarbeit mit uns bei der Industrialisierung dieses Verfahrens vorstellen können.
e uns regelmäßig mit gleichbleibender Qualität zu beliefern?
f der uns bei der Einführung und Vermarktung unserer Produkte in … (Land) unterstützt.

c Sie formulieren abschließende Bitten und Vorschläge: Ergänzen Sie die passenden Konjunktionen (mehrere Antworten möglich).

falls ■ sobald ■ ob ■ da ■ dass ■ wenn ■ bevor

1. Lassen Sie uns bitte bald wissen, _____ Sie an einer solchen Zusammenarbeit mit uns interessiert sind.
2. _____ Sie unser Angebot interessiert, könnten wir sehr kurzfristig einen Besuch bei Ihnen organisieren.
3. Wir hoffen, _____ unser Angebot Ihr Interesse geweckt hat und freuen uns auf Ihre Antwort.
4. _____ wir weitere Schritte unternehmen, wäre es uns an Ihrer Stellungnahme gelegen.
5. Wir stehen Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung, _____ Sie weitere Informationen wünschen.
6. _____ ich in dieser Angelegenheit gerne schnell eine Entscheidung treffen möchte, wäre ich Ihnen für eine umgehende Antwort dankbar.
7. _____ Sie sich die Unterlagen anschauen konnten, sollten wir das weitere Vorgehen am besten direkt telefonisch besprechen.

D Schreiben an neue Geschäftspartner verfassen

Kontaktaufnahmen

Lesen Sie die Vorgaben und verfassen Sie die Schreiben E, F und G.
Orientieren Sie sich am üblichen Aufbau von Schreiben an neue Geschäftspartner.

Bestandteile

1 Bezug
2 Präsentation des eigenen Unternehmens
3 Erklärungen zu besonderen Umständen / Vorhaben …
4 Anliegen: Vorschläge, Bitten
5 Hoffnung auf Interesse an einer Zusammenarbeit
6 Vorschläge für konkrete Schritte: Zusendung von Informationen, Vereinbarung eines Gesprächstermins, Besuch eines Vertreters usw.

Schreiben E

Sie kaufen zentral für eine Geschäftskette ein, die Sportartikel anbietet. Die Geschäftskette ist regional und überregional erfolgreich. Sie haben während der Messe „Mode und Sport" im Mai 20.. kurz mit einem Fabrikanten von Sportkleidung gesprochen. Seine Kollektion mit jugendlichem Look würde gut in Ihr Angebot passen. Sie wären an einer Zusammenarbeit interessiert, wenn der Fabrikant bereit ist, Ihnen in Ihrer Region / Ihrem Land die exklusiven Vertriebsrechte für seine Kollektion zuzusichern.

Schreiben F

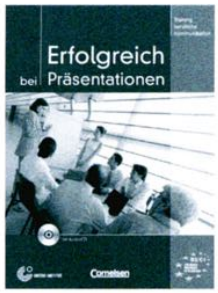
Sie gehören zu einer Vereinigung von 28 Hotelbesitzern in einer touristisch noch wenig entwickelten Region Ihres Landes. Sie haben in der Fachzeitschrift „Anders Reisen" einen Artikel über einen neuen Reiseveranstalter gefunden, dessen originelle Reiseprogramme sich auch für Ihre Region eignen könnten. Sie möchten wissen, ob diese Firma grundsätzlich bereit ist, mit Ihnen gemeinsam ähnliche Reiseprogramme für Ihre Region zu entwickeln und anzubieten.

Schreiben G

Sie sind ein mittelständisches Unternehmen, das Kamine und Kachelöfen in Einzelanfertigung herstellt. Sie haben Ihre Produktionskapazitäten erweitert und können nun auch größere Aufträge übernehmen. Über die Industrie- und Handelskammer in … haben Sie die Anschrift einer Wohnungsbau-Gesellschaft in … erhalten, die auf den Bau von Luxusvillen spezialisiert ist. Sie sind überzeugt, dass Stil und Qualität Ihrer Produkte gut zum Angebot der Wohnungsbau-Gesellschaft passt und hoffen auf das Interesse dieser Firma an einer Zusammenarbeit mit Ihnen.

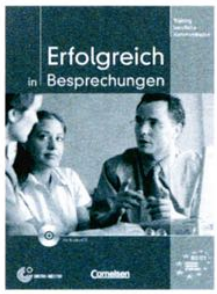


Training berufliche Kommunikation – eine Übersicht



Erfolgreich bei Präsentationen

Präsentation von Unternehmen und Produkten im Rahmen von Messeteilnahmen; Erstkontakte zwischen Messebesuchern und Messe-Standmitarbeitern; Messegespräche zwischen Ausstellern, Kunden, Geschäftspartnern; Nachmessekontakte



Erfolgreich in Besprechungen

Terminvereinbarungen; Klärungsgespräche über Zuständigkeiten, Aufgaben, Leistungen mit internen und externen Gesprächspartnern; Leitung von bzw. Teilnahme an Projektteam-Besprechungen, Geschäftsbesprechungen



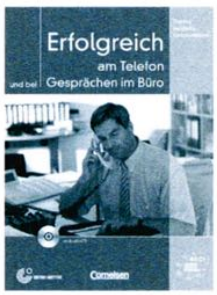
Erfolgreich in der interkulturellen Kommunikation

Verständnis sprachlicher und nicht-sprachlicher Ursachen von Kommunikationsproblemen bei der interkulturellen Zusammenarbeit; unterschiedliche Kulturstandards, sprachliche Konventionen, Wertungen, die bei der Zusammenarbeit mit deutschen Partnern zu berücksichtigen sind; Erprobung von Lösungsstrategien



Erfolgreich in Verhandlungen

Vorbereitung, Führung und Wertung von Verhandlungen mit Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten, Geschäftspartnern über Vereinbarungen, Aufgaben und Aufträge



Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro

Empfang von Besuchern und Gästen des Unternehmens; Routinegespräche am Telefon und im Büro mit Vorgesetzten, Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern; Weitervermittlung an zuständige Ansprechpartner, Terminvereinbarungen, Auskünfte, Planung, Anmahnungen, Reklamationen; Bestätigung durch Fax oder Mail



Erfolgreich in der geschäftlichen Korrespondenz

Geschäftsbriefe verstehen und schreiben lernen; Textsorten und Medien (Brief, E-Mail, Fax) des internen und externen Schriftverkehrs, zahlreiche Beispiele der modernen Geschäftskorrespondenz, nützliche Briefbausteine und grammatische Strukturen, praxisnahe Schreibanlässe

Zielgruppen und Lernziele

Die fünf Trainingsmodule
– Erfolgreich in Besprechungen
– Erfolgreich in der interkulturellen Kommunikation
– Erfolgreich bei Präsentationen
– Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro
– Erfolgreich in Verhandlungen
wurden von Volker Eismann in Zusammenarbeit mit dem Goethe-Institut (Projektleitung: Dr. Werner Schmitz) entwickelt. Das vorliegende Trainingsmodul Erfolgreich in der geschäftlichen Korrespondenz entspricht der allen Modulen zugrundeliegenden Konzeption.Die Module bieten Unterrichtsmaterial für Berufstätige und Studierende in Aus- und Fortbildung, die sich gezielt auf ihre Kontakte mit und in deutschsprachigen Unternehmen vorbereiten wollen, aber wenig Zeit haben. Jedes Modul behandelt eine spezifische Anforderung und ist einzeln oder komplementär zu anderen z. B. in Kompaktkursen oder ergänzend in Kursen mit berufssprachlicher Ausrichtung einsetzbar.

Praxistipps aus Fachliteratur und Fachpresse sowie Audioaufnahmen von Gesprächen vermitteln nützliche Strategien und Techniken für die Gesprächsführung, auch im Hinblick auf jeweils relevante interkulturelle Aspekte der Kommunikation. Zur erfolgreichen Umsetzung dieser Strategien stellt das Material viele gängige Redemittel und Briefbausteine bereit. Vorbereitet und trainiert werden Routinesituationen aus dem beruflichen Alltag anhand von praxisnahen Fallbeispielen, Gesprächsszenarien sowie Schreibanlässen.

Geschlossene Aufgabenblöcke mit klar definierten Lernzielen erleichtern den flexiblen Einsatz und die Anpassung an unterschiedliche Kursteilnehmerprofile und Kursformate.

Module 1–6
Sprachliche Voraussetzungen:
Module 1–5: Niveaustufen B2/C1 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens
Modul 6: Niveaustufe B1/B2 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens

Kursformat:
Module 1–5: 16–24 Unterrichtsstunden pro Modul; Modul 6: 35–45 Unterrichtsstunden

Komponenten:
je nach Modul: Trainingsmodul mit einer eingelegten Audio-CD oder CD-ROM
Hinweise für den Unterricht mit weiterführenden Artikeln aus der Fachpresse als Kopiervorlagen und mit entsprechenden Aufgaben dazu; Lösungsschlüssel; Glossar der Redemittel oder Briefbausteine; deutsch-englisches Wörterbuch

Training berufliche Kommunikation

Erfolgreich in der geschäftlichen Korrespondenz

Die CD-ROM enthält:
- editierbare Briefvorlagen mit Briefbausteinen
- Textbeispiele für produktive Aufgaben im Lehrwerk
- deutsch-englisches Glossar

Vor der Installation bitte folgende Systemvoraussetzungen beachten:
Microsoft Windows Systeme:
- Windows®-PC mit CD-ROM-Laufwerk
- Windows® XP, Vista, 7
- Microsoft Word® 2003 oder höhere Versionen

Apple Macintosh Systeme:
- Mac mit CD-ROM-Laufwerk
- Mac OS X ab Version 10.1
- Microsoft Word® 2004 oder höhere Versionen

Die Reihe **Training berufliche Kommunikation**

richtet sich an Berufstätige und Studierende auf verschiedenen Niveaustufen (B1–C1) des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens, die sich gezielt auf ihre Kontakte mit und in deutschsprachigen Unternehmen vorbereiten wollen, aber wenig Zeit haben. Die Trainingsmodule behandeln jeweils eine spezifische berufliche Anforderung und sind einzeln oder komplementär zu anderen einsetzbar. Sie enthalten zahlreiche praxisnahe Gesprächssituationen, Schreibanlässe und Fallbeispiele sowie Praxistipps aus Fachliteratur und Fachpresse und helfen, berufliche Aufgaben in deutscher Sprache mit Erfolg zu meistern.

Das Trainingsmodul **Erfolgreich in der geschäftlichen Korrespondenz**

ist für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bestimmt, zu deren Aufgaben die schriftliche Kommunikation mit anderen Mitarbeitern, mit Vorgesetzten sowie mit Kunden und Geschäftspartnern gehört oder gehören wird. Behandelt werden die gängigen Textsorten und Medien (Brief, Mail, Fax) der unternehmensinternen und -externen geschäftlichen Korrespondenz. Praxisnahe Schreibanlässe geben dabei Gelegenheit, die angemessene Verwendung von Briefbausteinen und Strukturen zu lernen und zu trainieren.

Die eingelegte CD-ROM enthält Briefvorlagen, die bearbeitet und somit als Grundlagen für den eigenen beruflichen Schriftverkehr dienen können, sowie Textbeispiele für die produktiven Aufgaben und ein deutsch-englisches Glossar.

Cornelsen

ISBN 978-3-06-020325-3

9 783060 203253