



Berufspraxis Deutsch | B1

Fertigkeitentrainer mit Audio-CD





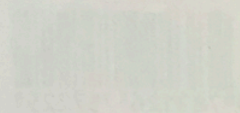
Berufspraxis Deutsch | B1

Fertigkeitentrainer mit Audio-CD

von Graziella Guenat und Peter Hartmann

Telegramm Немецкие книги и учебники
t.me/lehrwerke

Ernst Klett Sprachen
Stuttgart



1. Auflage 1 5 4 3 2 1 | 2018 17 16 15 14

© Ernst Klett Sprachen GmbH, Stuttgart 2014. Alle Rechte vorbehalten.

© der Originalausgabe Klett und Balmer Verlag, Zug 2007

Internetadresse: www.klett.de

Alle Drucke dieser Auflage sind unverändert und können im Unterricht nebeneinander verwendet werden. Die letzte Zahl bezeichnet das Jahr des Druckes. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlags. Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen. Fotomechanische oder andere Wiedergabeverfahren nur mit Genehmigung des Verlags.

Autorenteam Graziella Guenat und Peter Hartmann

Projektleitung Marcel Holliger, Klett und Balmer Verlag, Zug; Enikő Rabl, Ernst Klett Sprachen, Stuttgart

Redaktion Stefanie Meier, Zürich; Ondřej Kotas, Berlin

Redaktionsassistentz Silvia Isenschmid, Klett und Balmer Verlag, Zug

Herstellung Alexandra Veigel-Schall

Layout und Gestaltung ja DESIGN, Bern, Julie Ting und Andreas Rufer

Umschlaggestaltung Anna Poschkyowski

Reproduktion Meyle + Müller, Medien-Management, Pforzheim

Druck und Bindung Druckerei A. Plenk KG, Berchtesgaden

Printed in Germany

ISBN 978-3-12-675722-5



9 783126 757225

Wie lernen und arbeiten Sie mit **Berufspraxis Deutsch**?

Berufspraxis Deutsch richtet sich an Deutschlernende, die ihre mündlichen und schriftlichen Kenntnisse und Kompetenzen im Bereich der geschäftlichen Kommunikation erweitern möchten. Es kann ab der Niveaustufe B1 eingesetzt werden. Das Lehrwerk eignet sich als Kursmaterial, zum Selbstlernen und als Nachschlagewerk im Berufsalltag.

Berufspraxis Deutsch ist in sechs Kapitel mit klaren Lernzielvorgaben gegliedert. Die Kapitel 1–5 behandeln die Geschäftsvorgänge „Anfrage und Auskunft“, „Angebot“, „Bestellung und Reservierung“, „Lieferung und Lieferverzug“ und „Reklamation“. In Kapitel 6 steht das Thema „Bewerbung“ im Mittelpunkt. Die Kapitel folgen keiner Progression – Sie können sie nacheinander oder in beliebiger Reihenfolge bearbeiten.

Jedes Kapitel ist in vier Einheiten aufgeteilt. Die Einheiten A–C trainieren die Fertigkeiten „Lesen“, „Hören und Sprechen“ sowie „Schreiben“. In Einheit D finden Sie eine Zusammenfassung der Textbausteine und den Lernwortschatz. Hier können Sie die wichtigsten Wörter und Wendungen bearbeiten, übersetzen oder mit Beispielsätzen ergänzen.

Im umfangreichen Anhang sind die Transkriptionen der Hörtexte, eine alphabetische und eine thematische Wortliste, Rollenkarten für die Partnerarbeit sowie Briefvorlagen. Die Lösungen zu den Aufgaben, die Rollenkarten und die Briefvorlagen können Sie kostenfrei unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch herunterladen.



A-Teil Geschäftsbriefe, Anzeigen und Formulare verstehen, Fachwortschatz erarbeiten und anwenden



B-Teil Gesprächen gezielt Informationen entnehmen, Gesprächsnotizen machen, Formulare ausfüllen und in Rollenspielen Redemittel einsetzen



C-Teil Geschäftsbriefe beantworten, Redemittel und Fachwortschatz anwenden, mithilfe von Textbausteinen Briefe formulieren



D-Teil Textbausteine für Geschäftskorrespondenz und Lernwortschatz mit Fachvokabular bearbeiten

Symbole in **Berufspraxis Deutsch**



Verweist auf einen Hörtext auf der Audio-CD.



Diese Aufgabe wird jeweils zu zweit oder in der Gruppe bearbeitet.

Inhaltsverzeichnis

1 Anfrage und Auskunft	5
------------------------	---



2 Angebot	23
-----------	----



3 Bestellung und Reservierung	37
-------------------------------	----



4 Lieferung und Lieferverzug	55
------------------------------	----



5 Reklamation: Beanstandung und Mängelrüge	71
--	----



6 Bewerbung	89
-------------	----



Hörtexte	102
----------	-----

Alphabetische Wortliste	109
-------------------------	-----

Thematische Wortliste	117
-----------------------	-----

Gebräuchliche Abkürzungen	120
---------------------------	-----

Rollenkarten	121
--------------	-----

Briefvorlagen	137
---------------	-----



1

Anfrage und Auskunft

In diesem Kapitel lernen und üben Sie:

- mündlich und schriftlich Auskünfte einzuholen
- kurze Anfragen für Waren- und Dienstleistungen zu verfassen
- den gebräuchlichen Wortschatz zur Anfrage

PIBIS

PETERS BIKE SHOP

Bonner Straße 21 44135 Dortmund Tel.: 0231/52 72 32-11 Fax: 0231/52 72 32-22

1

MAHU-Sport
Herrn Mario Humpel
Eifelstraße 33
52062 Aachen

Dortmund, 07.01.20..

2

Anfrage Mountainbike-Fahrräder

3

Sehr geehrter Herr Humpel,

4

Sie haben uns vor kurzer Zeit besucht und uns die MTB-Modelle für nächsten Sommer vorgestellt. Wir waren von der Qualität der Fahrräder sehr beeindruckt und auch die Preise sind sehr interessant.

5

Wir beabsichtigen deshalb, die 3 folgenden Modelle in unser Sortiment aufzunehmen:

Modelle

- Cycletech Speedster
- Alpina 350
- Basso PX

Anzahl

voraussichtlich je 100 Fahrräder

Lieferung

spätestens Anfang Mai

6

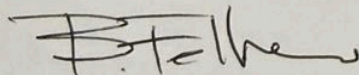
Können Sie uns einen Mengenrabatt gewähren? Bitte senden Sie uns Ihr Angebot bis Ende des Monats.

7

Mit freundlichen Grüßen

Peters Bike-Shop

8



Beate Feller



Lesen Sie den Brief und lösen Sie die Aufgaben 1.1 – 1.3.

Aufgabe 1.1

Wie ist der Geschäftsbrief strukturiert?

Ordnen Sie den nummerierten Teilen die Bezeichnungen zu.

- | | |
|----------------------|--------------------------------------|
| a Grußformel | e Unterschrift des Absenders |
| b Betreff | f Hauptinformation |
| c Einleitung | g Adresse/Anschrift |
| d Anrede | h Schluss |

Aufgabe 1.2

Was bedeuten die Ausdrücke 1–5 aus dem Brief? Ordnen Sie die Synonyme zu.

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1 beabsichtigen | a schicken |
| 2 voraussichtlich | b wahrscheinlich |
| 3 vor kurzer Zeit | c unser Warenangebot erweitern |
| 4 senden | d vorhaben |
| 5 in unser Sortiment aufnehmen | e kürzlich |

Aufgabe 1.3

Unterstreichen Sie im Brief die Sätze, die folgende Aussagen enthalten.

- 1 | Ihre Produkte haben uns überzeugt, und auch mit den Preisen sind wir einverstanden.
- 2 | Ist es möglich, eine Preisermäßigung zu erhalten?

		
an:	info@reisen-marthaler.de	Anhang:
Cc:		
Bcc:		
Betreff:	Städtereise nach Berlin	

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor einigen Monaten haben Sie für die Musikgesellschaft „Tosca“ in Freiburg eine Reise nach Berlin organisiert. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer waren mit der einwandfreien Organisation und der Betreuung durch Ihr Reisebüro sehr zufrieden. Der Verantwortliche der Musikgesellschaft hat Sie uns sehr empfohlen.

Wir beabsichtigen ebenfalls, in der letzten Septemberwoche einige Tage in Berlin zu verbringen. Vorgesehen sind neben dem Besuch der Sehenswürdigkeiten eine Stadtführung, ein Theaterbesuch, ein Ausflug nach Potsdam und ein Einkaufsbummel.

Teilnehmer 40 Personen
Wir benötigen 6 Einzelzimmer und 17 Doppelzimmer.

Hotelkategorie Drei- oder Vier-Sterne-Hotel

Hinreise Mittwoch, 28. September

Rückreise Sonntag, 2. Oktober

Wir bitten Sie, uns ein preisgünstiges Angebot zu unterbreiten, und danken Ihnen im Voraus für eine rasche Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Theatergruppe Uni Freiburg

i.A.
Ursula Roggo

.....

Theatergruppe Uni Freiburg
Bertolt-Brecht-Str. 12
79085 Freiburg
Tel.: +49 761/87345-33
Fax: +49 761/87345-30
E-Mail: ursula.roggo@uni-freiburg.de



Lesen Sie den Brief und lösen Sie die Aufgaben 1.4 – 1.6.

Aufgabe 1.4

Beantworten Sie die Fragen.

- a | Woher hat Frau Roggo die Adresse des Reisebüros?
- b | Wie viele Tage möchte die Theatergruppe der Universität Freiburg in Berlin bleiben?
- c | Was möchte die Theatergruppe in Berlin alles unternehmen?
- d | Warum waren die Teilnehmer der Musikgesellschaft „Tosca“ mit dem Reisebüro Marthaler sehr zufrieden?
- e | Zu welcher Jahreszeit will die Theatergruppe nach Berlin?

Aufgabe 1.5

Besprechen Sie die Wörter und Wendungen und übersetzen Sie sie in Ihre Sprache.

- a | ein preisgünstiges Angebot
- b | die Sehenswürdigkeiten (Pl.)
- c | der Einkaufsbummel
- d | vorgesehen sind
- e | eine rasche Antwort
- f | im Voraus

Aufgabe 1.6

Fassen Sie kurz zusammen, was im Brief steht.

Ausgangssituation:

Vorhaben:

Anliegen/Wunsch:

B Hören und Sprechen

Lesen Sie die Anzeige und bearbeiten Sie die Aufgabe 1.7.



Herbstlich lacht das Matterhorn, denn das

HOTEL MONT CERVIN ZERMATT

bietet Ihnen in den Monaten Oktober und November eine 3-Tages-Pauschale (2 Nächte)

zum **Spezialpreis ab CHF 545,- pro Person.**

Inbegriffen sind Halbpension (Frühstücksbuffet und 5-Gänge-Menü am Abend), Eintritt Hallenbad, Sauna, Dampfbad, Fitnessraum, Ausflug zum Gornergrat mit Mittagessen und einige zusätzliche Extras. Verlängerungstag CHF 205,- pro Person / Halbpension.

Was der Sommer versprach, wird der Herbst halten! Buchen Sie daher jetzt!

Seiler Hotel Mont Cervin ★★★★★

Arthur Zimmermann, Direktor

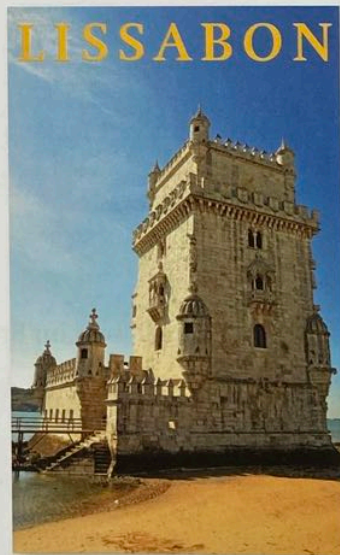
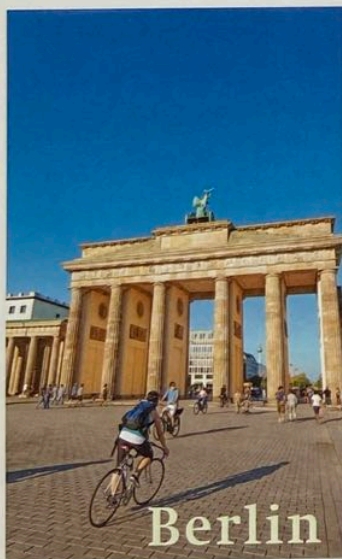
3920 Zermatt Tel: +4127964 86 86 Fax: +4127965 28 78



Aufgabe 1.7

Sie möchten Ihre Freundin/Ihren Freund überreden, drei Tage mit Ihnen in Zermatt zu verbringen. Benutzen Sie die Informationen in der Anzeige und formulieren Sie dann Ihre Argumente.

Sehen Sie sich die Plakate an und bearbeiten Sie die Aufgabe 1.8.



Aufgabe 1.8

Berlin, Rom oder Lissabon? Sie möchten gemeinsam eine Städtereise unternehmen. Bevor Sie sich in einem Reisebüro informieren, müssen Sie sich zuerst entscheiden, wohin die Reise geht. Planen Sie dann Ihre Reise: Datum, Dauer, Bahn oder Flug, Budget usw.



Hören Sie drei Gespräche.

Bearbeiten Sie zu jedem Gespräch die dazugehörigen Aufgaben.



Aufgabe 1.9

Track 2

Christian Stolz geht in ein Reisebüro und informiert sich über eine Reise nach Spanien. Hören Sie das Gespräch. Sind folgende Informationen richtig (R) oder falsch (F)?

- a | Auszubildende können von den verbilligten Preisen nicht profitieren.
- b | Der Zug nach Spanien fährt um 20.00 Uhr von Paris ab.
- c | Die Hotels sind für ihn zu teuer.
- d | Christian fährt mit seiner Freundin nach Spanien.
- e | Die Person, die Christian begleitet, ist über 25 Jahre alt.
- f | In 10 Tagen erhält Christian eine schriftliche Bestätigung der Reservierung.

Aufgabe 1.10

Hören Sie das Gespräch noch einmal. Ergänzen Sie danach das Formular des Reisebüros.

PENSION JUAN | Tossa do mar

Anmeldeformular

Christian Stolz

Name

Beruf

☐ Frühstück

☐ Halbpension

☐ Vollpension

☐ Dusche

☐ Bad

☐ fließendes Wasser

☐ Etagendusche

☐ Nebensaison

☐ Hochsaison

Datum: 3.7.20.. – 17.7.20..

Zimmer (Anzahl): 1

Preis pro Person, inklusive Zuschlag Hochsaison: € pro Woche

Anzahlung Total: € pro Person

Restbetrag: innerhalb von

B Hören und Sprechen



Aufgabe 1.11

Frau Zeiter sucht für ihren Chef ein Hotelzimmer. Während des Gesprächs mit der Hotelrezeption macht sich Frau Zeiter einige Notizen. Hören Sie den Dialog und ergänzen Sie dann die Notizen von Frau Zeiter:

HOTEL PARADISO

Hotelkategorie: **a** |
Ort: **b** | PLZ: **c** |
Fax: **d** | E-Mail: **e** |
Preis Einzelzimmer mit Frühstück CHF **f** | Preis für Garage **g** |
geheiztes **h** | **i** |
und **j** | im Hotel
mit dem Wagen **k** | vom Stadtzentrum von Lugano

Nicht vergessen: Definitive Bestätigung per Fax oder Mail bis spätestens **l** |
an Hotel Paradiso senden.

Aufgabe 1.12

Stellen Sie sich nun vor, Sie arbeiten an der Rezeption des Hotels Paradiso in Aldesago.
Hören Sie noch einmal das Gespräch mit Frau Zeiter und füllen Sie dann das Formular aus.
(Hinweis: Es gibt im Gespräch nicht zu allen Punkten Informationen.)

HOTEL PARADISO, Aldesago

Anruf von: **Firma Schwab, Frau Zeiter** Datum / Uhrzeit:
Grund des Anrufs:
Name des Gastes: Vorname des Gastes:
Adresse: **Postfach** **Stuttgart**
Anreise: Abreise:
Gewünschte(s) Zimmer:
☐ Frühstück ☐ Halbpension ☐ Vollpension
Zahlungsart: ☐ bar ☐ Kreditkarte ☐ Rechnung
Mitteilung an Herrn, Frau: Mitteilung (Inhalt):
Rückruf (Telefonnr.):
Bemerkungen: – **Eine definitive Bestätigung der Reservierung erfolgt noch.**
.....
.....



Aufgabe 1.13

Track 4

Im folgenden Gespräch ruft ein junger Mann die Tourismus-Zentrale in Nürnberg an und informiert sich über das Open-Air-Festival in Nürnberg. Hören Sie das Gespräch und korrigieren Sie falsche Informationen.

a | Das Open-Air-Festival findet Ende Juli statt.

.....

b | Eintrittskarten kann man nur bei der offiziellen Verkaufsstelle erhalten.

.....

c | Die Telefonnummer der Verkaufsstelle lautet: 09 11 / 2 27 67 86.

.....

d | In Nürnberg sind nur Drei- und Vier-Sterne-Hotels frei.

.....

e | Die Drei-, Vier- und Fünf-Sterne-Hotels liegen in der Innenstadt.

.....

f | Die Telefonnummer der Pension Dürer lautet: 09 11 / 45 48 77.

.....

g | Das 2-Tagesticket ist nur für Samstag und Sonntag gültig.

.....

h | Das 2-Tagesticket kostet 120 Euro, wenn man es vorher bestellt.

.....



Spielen Sie zu zweit folgende Rollenspiele.

Aufgabe 1.14

Sie arbeiten in der Firma Kern in Bremen. Ihre Vorgesetzte möchte in allen Abteilungen die Drucker auswechseln. Sie bittet Sie deswegen, bei der Firma T&T Computer anzufragen.

Spielen Sie das Gespräch:

- Partner A ist Mitarbeiter(in) der Firma Kern und benutzt dazu die Rollenkarte A1, Seite 121.
- Partner B ist Mitarbeiter(in) der Firma T&T Computer und benutzt dazu die Rollenkarte B1, Seite 122.

Aufgabe 1.15

Ihr Chef verreist für einige Tage nach Berlin und bittet Sie, für ihn Theaterkarten zu besorgen:

- Partner A soll die Theaterkarten besorgen und benutzt dazu die Rollenkarte A2, Seite 121.
- Partner B arbeitet in einem Tourismusbüro in Berlin und benutzt die Rollenkarte B2, Seite 122.

Aufgabe 1.16

Lesen Sie den Brief und entscheiden Sie, welches Wort (a, b oder c) in die Lücke passt.

Ludwigsburg, 17. März 20..

Sehr **1** | Damen und Herren,

wir **2** | uns **3** | Ihre Anzeige in der „Stuttgarter Zeitung“ **4** | 16.03.20.. über Ihre Registrierkassen.

Wir sind ein kleines **5** | und sind **6** | Ihren **7** | interessiert. Bitte **8** | Sie uns so bald **9** | möglich ein unverbindliches **10** | mit Angaben über Ihre Produkte **11** | Ihre **12** |, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen zu.

Für **13** | über uns **14** | Sie sich bitte an die Landesbank Baden-Württemberg in Stuttgart. **15** | Ihre Produkte konkurrenzfähig sein, können Sie mit **16** | von uns **17** |

18 | Grüßen

1. a | geehrte
b | geehrten
c | geehrt

2. a | fragen
b | finden
c | beziehen

3. a | auf
b | für
c | an

4. a | von
b | vom
c | vor

5. a | Unternehmen
b | Firma
c | Betrieb

6. a | für
b | an
c | auf

7. a | Erzeugnissen
b | Produkt
c | Artikel

8. a | teilen
b | senden
c | bestellen

9. a | dass
b | wenn
c | wie

10. a | Anfrage
b | Angebot
c | Auftrag

11. a | sowie
b | mit
c | auch

12. a | Bedingungen
b | Rabatt
c | Preise

13. a | Auskünfte
b | Beziehungen
c | Nachrichten

14. a | fragen
b | benachrichtigen
c | wenden

15. a | Sollten
b | Werden
c | Könnten

16. a | Bestellung
b | Antwort
c | Aufträgen

17. a | verlangen
b | rechnen
c | warten

18. a | Mit herzlichen
b | Mit freundlichen
c | Mit besten



Aufgabe 1.17

Bringen Sie die Textteile in die richtige Reihenfolge.

1. Deshalb bitten wir Sie, | 2. als bedeutendes Fachgeschäft für Büroartikel |
3. über Ihr neues Modell VGN-FS215B | 4. Sehr geehrte Damen und Herren, | 5. wollen wir unser Sortiment |
6. uns ein vorteilhaftes Angebot | 7. mit preisgünstigen Computern erweitern. |
8. zu unterbreiten. | 9. Wir freuen uns | 10. Können Sie | 11. auf Ihre umgehende Antwort. |
12. Mit freundlichen Grüßen | 13. 20 Geräte bis Ende Juni 20.. liefern? |

KAUFMANN AG

Zentralstraße 11 68159 Mannheim

Büroartikel

FUTURA

Generalvertrieb

Bahnhofstraße 3

69115 Heidelberg

Mannheim, 10. Juni 20..

Anfrage Computer VGN-FS215B

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Maximilian Müller

Aufgabe 1.18

Lesen Sie die Anzeige und formulieren Sie eine Anfrage.



SET PC Modell APEX 800-129ey
 Prozessor AMD A10-6700, 12 GB RAM, Microsoft Windows 8, Tastatur, Maus und Monitor, Drucker LaserPro 509TS, **1 Jahr Garantie**

WIR KÜMMERN UNS UM SIE – AUCH NACH DEM VERKAUF!
 Mit kompetenter Beratung, zuverlässigem Service und schnellen Reparaturen sind wir gerne für Sie da, wann immer Sie ein Problem mit Ihrem Computer haben.

Testen Sie uns – wir überzeugen Sie gerne!

COMPUTER SHOP Leipzig, Berliner Str. 24, 04103 Leipzig

Sie sind: Abteilungsleiter(in) in der Firma Richard AG, Poststraße 15, 04720 Döbeln

Sie wollen: 2 Sets PC Modell APEX 800-129ey + Drucker LaserPro 509TS

Schreiben Sie die Anfrage mithilfe der Textbausteine. **Achtung:** Vier Sätze passen nicht zu diesem Brief! **Den Schlusssatz müssen Sie selbst formulieren.** Benutzen Sie dafür das Schema „Eine Anfrage schreiben“ auf Seite 18 und die Briefvorlage auf Seite 137.

Textbausteine:

- 1 | Deshalb bitten wir Sie, uns umgehend ein Angebot zu unterbreiten.
- 2 | Im Voraus besten Dank für Ihre Lieferung.
- 3 | Wir beziehen uns auf Ihre Anzeige in der Leipziger Zeitung vom 10. Mai.
- 4 | Wir benötigen zwei neue Computer für unsere Assistentinnen
- 5 | Wir freuen uns auf Ihre Bestellung.
- 6 | Teilen Sie uns auch Ihre Lieferfrist sowie Ihre Lieferungs- und Zahlungsbedingungen mit.
- 7 | Als Beilage erhalten Sie ausgewählte Muster unseres neuen Sortiments.
- 8 | Bitte schicken Sie uns Ihren aktuellen Katalog und die Preisliste Ihres Sortiments.
- 9 | und interessieren uns für das genannte Modell.
- 10 | Wir freuen uns, Sie zu unseren neuen Kunden zählen zu dürfen.



Aufgabe 1.19

Formulieren Sie eine Anfrage:

Sie sollen für Ihre Firma einen Betriebsausflug mit Mittagessen organisieren und richten eine schriftliche Anfrage an das Kongress- und Seminarhotel Seepark in Rostock.

Beachten Sie dabei folgende Punkte und überlegen Sie sich eine passende Reihenfolge:

- Erklären Sie, warum Sie schreiben.
- Fragen Sie, ob es am gewünschten Datum noch Platz gibt.
- Teilen Sie wichtige Informationen (Datum, Anzahl der Personen, Ankunftszeit usw.) mit.
- Bitten Sie um Menüvorschläge mit Preisangaben.

Achten Sie auch auf die Formeln am Anfang und Ende des Briefes. Vergessen Sie Ort und Datum nicht.

Adresse: Kongress- und Seminarhotel Seepark

Seestraße 47

18055 Rostock

Hinweis: Benutzen Sie zum Lösen dieser Aufgabe wieder das Schema auf Seite 18.

Eine Anfrage schreiben

Im Folgenden finden Sie eine Zusammenstellung wichtiger Sätze und Wendungen für das Verfassen einer Anfrage. Benutzen Sie dieses Schema, wenn Sie eine Anfrage schreiben, und merken Sie sich die für diesen Geschäftsbrief typischen Wendungen.

Absender	Postanschrift des Absenders
Ort, Datum	Berlin, 1. Mai 20..
Empfänger	Firma, Herr(n)/Frau + Name, Adresse, PLZ + Ort
Betreff	- Anfrage Computer PX7 - Bitte um Angebot
Anrede	- Sehr geehrte Damen und Herren, - Sehr geehrter Herr Moser, - Sehr geehrte Frau Müller,
Wie Sie auf die Firma aufmerksam geworden sind	- Wir beziehen uns auf Ihre Anzeige in der ... (Name der Zeitung) vom ... (Datum) - Beim Besuch der Messe in (Name der Stadt) haben wir Ihre Produkte gesehen/entdeckt. - Ein Geschäftsfreund hat uns Ihre Firma empfohlen.
Wer Sie sind und wofür Sie sich interessieren	Wir sind ein kleines Unternehmen/eine Import-Export-Firma - und haben Interesse an .../und interessieren uns für ... - und suchen einen Lieferanten für ... - und haben Bedarf an .../und brauchen ... /und benötigen ...
Was Sie wissen möchten	- Wir bitten Sie um Auskunft über ... - Bitte informieren Sie uns über Preise und Zahlungsbedingungen. - Bitte teilen Sie uns Ihre Verkaufs- und Lieferbedingungen/Preise mit. - Wir bitten Sie um Zusendung Ihres aktuellen Katalogs sowie Ihrer Preisliste. - Bitte schicken/sendern Sie uns ... - Wir bitten Sie, uns ein Angebot zu unterbreiten. - Schicken Sie uns bitte umgehend ein Angebot für ...
Schluss	- Wir danken Ihnen für Ihre rasche Antwort. - Im Voraus besten Dank für Ihr Angebot.
Grußformel	- Mit freundlichen Grüßen
Unterschrift	Vor die maschinenschriftliche Namensangabe (in Briefen vor die handschriftliche Namenszeichnung) können Sie evtl. auch die Zusätze i. A. (im Auftrag) oder i. V. (in Vollmacht/Vertretung) setzen.



Lernwortschatz: Anfrage und Auskunft

Aufgabe 1.20

Sie können die Wörter in Ihre Sprache übersetzen oder passende Sätze/Wendungen notieren, die Sie lernen möchten.

der	Absender, -	
	ähnlich	
	<u>an</u> bieten ¹	
	bietet an, bot an, hat angeboten	
die	Anfrage, -n	
das	Angebot, -e	
die	Ankunft	
die	Anzeige, -n	
der	Artikel, -	
der	Auftrag, -e	
der	Ausflug, -e	
	<u>aus</u> füllen	
die	Auskunft, -e	
	bar	
	beabsichtigen	
der	Bedarf an + Dat.	
die	Bedingung, -en	
die	Beilage, -n	
die	Bemerkung, -en	
	bestätigen	
die	Bestätigung, -en	
	bestellen	
die	Bestellung, -en	

¹Bei zusammengesetzten Verben ist der trennbare Teil unterstrichen (z. B. anbieten).

der Betrag, -e

sich beziehen auf + Akk.

bezieht sich, bezog sich, hat sich bezogen

die Beziehung, -en

bitten um + Akk.

bittet, bat, hat gebeten

buchen

das Datum, die Daten

der Empfänger, -

empfehlen

empfiehlt, empfahl, hat empfohlen

erhalten

erhält, erhielt, hat erhalten

die Ermäßigung, -en

das Erzeugnis, -se

die Firma, die Firmen

frei Haus

sich freuen auf + Akk.

die Frist, -en

das Gerät, -e

der Gruß, -e

günstig

inbegriffen

inklusive

innerhalb von + Dat.

Interesse haben an + Dat.



sich interessieren für + Akk.

der Katalog, -e

konkurrenzfähig

der Kunde, -n

die Kundin, -nen

der Lieferant, -en

liefern

die Lieferung, -en

die Menge, -n

mitteilen

das Modell, -e

netto

die Neuheit, -en

der Ort, -e

die Post

die Postleitzahl, -en (PLZ)

die Preisliste, -n

das Produkt, -e

der Prospekt, -e

die Qualität

der Rabatt, -e

rasch

die Rechnung, -en

das Reisebüro, -s

schicken

schriftlich

senden

sendet, sandte (auch sendete),

hat gesandt (auch gesendet)

teilnehmen an + Dat.

nimmt teil, nahm teil, hat teilgenommen

der Teilnehmer, - / die Teilnehmerin, -nen

umgehend

unterbreiten

die Unterkunft, -e

das Unternehmen, -

die Unterschrift, -en

verlangen

verlängern

die Verlängerung, -en

im Voraus

vorteilhaft

die Ware, -n

sich wenden an + Akk.

wendet sich, wandte sich (auch wendete),

hat sich gewandt (auch gewendet)

die Zahlung, -en



2

Angebot

In diesem Kapitel lernen und üben Sie:

- mündlich und schriftlich Auskünfte zu geben
- Angebote für Waren- und Dienstleistungen zu verfassen
- den Fachwortschatz zum Angebot

BÜRO-TIC

Münstergasse 45 76530 Baden-Baden Tel.: 072 21/3 10 55-20 Fax: 072 21/3 10 55-21

Seitz & Co. GmbH
Herrn Benedikt Poltera
Hagenbacherstr. 5
76131 Karlsruhe

Baden-Baden, 28. September 20..

Angebot Büromöbel

Sehr geehrter Herr Poltera,

auf der Möbelmesse „imm“ in Köln besuchten Sie unseren Stand und erkundigten sich nach verschiedenen Büromöbeln. Sie erklärten, dass Sie die Büroräume Ihrer Firma mit modernen Möbeln ausstatten wollen.

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse an unseren Artikeln. Wie unseren Prospekten und Katalogen zu entnehmen ist, führen wir alle großen Marken im Bereich Büroausstattung.

Wie bereits auf der Messe besprochen, erhalten Sie ein speziell auf Ihre Wünsche zugeschnittenes Angebot für Bürotische, Bürostühle, PC-Tische, mobile Schränke, Aktenständer usw. sowie Prospekte, Kataloge und Preislisten.

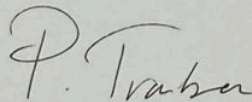
Wir können die Möbel innerhalb von 14 Tagen liefern und bei Ihnen – selbstverständlich kostenlos – aufbauen und installieren. Über die Lieferungs- und Zahlungsbedingungen können wir vor einer definitiven Bestellung sprechen.

Für weitere Auskünfte stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Wir hoffen, dass Sie unser Angebot interessiert, und freuen uns auf Ihren Auftrag.

Mit freundlichen Grüßen
Büro-Tic

i.V.



Peter Traber

Anlagen

Angebot
Prospekte
Kataloge
Aktuelle Preislisten



Lesen Sie den Brief und lösen Sie die Aufgaben 2.1–2.3.

Aufgabe 2.1

Kreuzen Sie die richtige Antwort an. Pro 3er-Block gibt es nur **eine** richtige Antwort.

- | | |
|---------------------|---|
| 1 Herr Poltera | a führte einen Stand auf der Möbelmesse „imm“. |
| | b gab Kunden Informationen über Büromöbel. |
| | c war auf der Kölner Möbelmesse „imm“. |
| 2 Die Firma Seitz | a möchte ihre Büroräume renovieren. |
| | b interessiert sich für zeitgemäße Büromöbel. |
| | c will die alten Möbel verkaufen. |
| 3 Büro-Tic | a schickt einen Vertreter nach Karlsruhe. |
| | b führt nur eine Büromöbel-Marke. |
| | c unterbreitet der Firma Seitz ein Angebot. |
| 4 Büro-Tic | a montiert die Büromöbel gratis. |
| | b hat Lieferfristen von einem Monat. |
| | c liefert die Möbel, stellt sie aber nicht auf. |
| 5 Die Firma Seitz | a erhält 15 % Rabatt. |
| | b kennt die Zahlungsbedingungen noch nicht. |
| | c muss bei der Lieferung bar bezahlen. |

Aufgabe 2.2

Nomen und Verben mit festen Ergänzungen. Ordnen Sie zu.

auf | über | auf | nach | zur Verfügung | an | für | mit

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| a Interesse | e ausstatten |
| b sich erkundigen | f danken |
| c sprechen | g sich freuen |
| d stehen | h zuschneiden |

Aufgabe 2.3

Unterstreichen Sie im Brief die Sätze, die folgende Aussagen enthalten.

- 1 | Ist etwas nicht klar, wenden Sie sich an uns.
- 2 | Wie aus unserem Informationsmaterial ersichtlich ist, führen wir nicht nur eine Marke.



an: ursula.roggo@uni-freiburg.de

Cc:

Bcc:

Betreff: Angebot Städtereise nach Berlin

Anhang:

Preise

Reiseprogramm

Sehr geehrte Frau Roggo,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir freuen uns, dass Sie mit uns nach Berlin reisen möchten. Reisen nach Berlin gehören zu unseren meistgebuchten Städtereisen. Vor Ort haben wir sehr gut ausgebildete Reiseleiter, die Sie – auf Wunsch – während Ihres Aufenthalts rund um die Uhr betreuen. Außerdem ist der Herbst ideal für eine Städtereise nach Berlin.

Wir haben Ihnen vier Vorschläge ausgearbeitet. Die berücksichtigten Hotels entsprechen dem von Ihnen gewünschten Hotelstandard und befinden sich alle in ruhiger, zentraler Lage. Mit wenigen Schritten sind Sie also im Herzen Berlins.

Unser Angebot beinhaltet:

Teilnehmer 40 Personen, 6 Einzelzimmer und 17 Doppelzimmer

Hotels Holiday Inn Garden Court ***,
Dorint Meisterhof ****, Mövenpick ****
Alsterhof ****, 4 Übernachtungen mit Frühstück

Reisedaten Mittwoch, 28. September 20.. bis Sonntag, 2. Oktober 20..

Flug Lufthansa: Hinflug ab Basel, Rückflug ab Berlin-Schönefeld

Die Preise und das detaillierte Reiseprogramm mit verschiedenen Vorschlägen (Oper und Theater) finden Sie im Anhang. Wir schlagen Ihnen vor, die gewünschte Stadtführung am Donnerstagmorgen zu machen. Für Donnerstagnachmittag könnte man dann den Besuch der Residenzstadt Potsdam und des Schlosses Sanssouci vorsehen.

Wir hoffen, dass Ihnen unser Angebot zusagt, und freuen uns, wenn Sie bei uns buchen. Für zusätzliche Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Reisebüro Marthaler

Suzi Marthaler

.....
REISEBÜRO MARTHALER
Bergmannstraße 45
10965 Berlin

Tel.: +49 30/36820-20

Fax: +49 30/36820-21

E-Mail: info@reisen-marthaler.de



Lesen Sie die E-Mail (es handelt sich um die Antwort auf die E-Mail auf S. 8) und lösen Sie die Aufgaben 2.4 – 2.6.

Aufgabe 2.4

Sind die Aussagen richtig (R) oder falsch (F)? Korrigieren Sie die falschen Aussagen.

a | Wenn die Theatergruppe Informationen braucht, muss sie in Berlin zum Touristenbüro gehen.

.....

b | Sehr viele Touristen buchen im Reisebüro Marthaler eine Reise nach Berlin.

.....

c | Das Stadtzentrum ist zu Fuß in kurzer Zeit erreichbar.

.....

d | Die Preisangaben beziehen sich nur auf die Übernachtungen.

.....

e | Im Anhang erhält Frau Roggo auch Vorschläge für das Abendprogramm.

.....

f | Frau Roggo hat die Gruppenreise schon gebucht.

.....

Aufgabe 2.5

Suchen Sie in der E-Mail gleichbedeutende Wörter oder Ausdrücke für:

a | in Berlin

d | mitgeschickte Datei

b | Tag und Nacht

e | die Besichtigung

c | Vorschläge vorbereitet

f | reservieren

Aufgabe 2.6

Besprechen Sie die Wendungen und übersetzen Sie sie in Ihre Sprache.

1 | entsprechen dem von Ihnen gewünschten Hotelstandard

.....

2 | dass Ihnen unser Angebot zusagt

.....

B Hören und Sprechen

Hören Sie zwei Gespräche.

Bearbeiten Sie zu jedem Gespräch die dazugehörigen Aufgaben.



Track 5

Aufgabe 2.7

Die Firma Gut AG möchte den Kunden, die ihren Stand auf der CeBIT, einer der wichtigsten Fachmessen für Informations- und Telekommunikationstechnologie, besuchen, einen Kugelschreiber schenken. Deshalb ruft Frau Stämpfli von der Marketingabteilung die Firma Schenk an. Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die Fragen.

- a | Welche benötigen Sie?
- b | welcher Menge geben Sie ?
- c | Sind Ihre Preise Mehrwertsteuer?
- d | Wie ist der für 300 Stück?
- e | Wie sind Ihre ?

Aufgabe 2.8

Hören Sie noch einmal und notieren Sie die fehlenden Informationen.

GESPRÄCHSNOTIZ

Angebot von	<u>Firma Schenk</u>
Bestellte Ware	a
Modell	b
Menge	c
Mengenrabatt	d ab Stück % / ab Stück %
Stückpreis	<u>wird ausgerechnet</u>
MwSt.	e
Lieferung	f
Zahlung	g



Track 6

Aufgabe 2.9

Eine Kundin informiert sich in einem Schweizer Reisebüro über ein Ferienarrangement auf Mallorca und bittet um ein unverbindliches Angebot. Hören Sie und ergänzen Sie die Notizen der Kundin.

Pauschalarrangement

Flug, Unterkunft in einem **a** | , **b** |
(**c** | + Abendessen) Wellnesszentrum, Sportanlagen.

Reiseziel: **d** | Feriendorf: **e** |

Zwei Erwachsene

1. Woche: **f** | CHF

2. Woche: **h** | CHF

Zwei Kinder

1. Woche: **g** | CHF

2. Woche: **i** | CHF

Tenniskurse

1 Woche: **j** | CHF für Erwachsene

Tenniskurse

Michael: **k** | CHF Laura: **l** | CHF

Alles zusammen: **m** | CHF

Mietwagen: **n** | CHF pro Woche inkl. unbeschränkte km

und **o** |

Empfohlener Ausflug: **p** | das Valdemosa



Spielen Sie zu zweit folgende Rollenspiele.

Aufgabe 2.10

Sie möchten mit Ihren Kolleginnen und Kollegen einen gemeinsamen Winterurlaub im Engadin in der Schweiz verbringen.

Rufen Sie eine Reiseagentur an und bitten Sie um ein Angebot.

- Partner A organisiert den Urlaub und benutzt dazu die Rollenkarte A3, Seite 123.
- Partner B arbeitet im Reisebüro und benutzt dazu die Rollenkarte B3, Seite 124.

Aufgabe 2.11

Sie sind Office Manager(in) bei der Firma Syntex in Magdeburg.

Sie brauchen vier neue Drucker für Ihre Büros. In der Zeitung lesen Sie eine interessante Anzeige eines Computergeschäfts. Sie rufen das Geschäft an und bitten um ein Angebot.

- Partner A möchte neue Drucker kaufen und benutzt dazu die Rollenkarte A4, Seite 123.
- Partner B spielt den Verkäufer/die Verkäuferin und benutzt dazu die Rollenkarte B4, Seite 124.

Aufgabe 2.12

Lesen Sie den Brief und setzen Sie die fehlenden Wörter ein.

erhalten | gewünschte | gefreut | frei Haus | innerhalb von | ohne Abzug | bestellen |
Lieferung | einschließlich | Mengenrabatt | Skonto | liefern | Bestellung | begleichen |

Sehr geehrte Damen und Herren,

besten Dank für Ihre Anfrage. Über das Interesse an unseren Artikeln haben wir uns sehr

a | Mit diesem Schreiben b | Sie unseren neuesten Katalog
und natürlich das c | Angebot:

Bestell-Nr. 344: Jeans ALEXIS, Preis 80,- € Bestell-Nr. 811: Gürtel FIX, Preis 25,95 €.

Diese Preise sind d | Verpackung. Wenn Sie die Rechnung innerhalb von 8 Tagen

e |, dürfen Sie 3 % f | abziehen. Sie können aber auch

g | 30 Tagen h | bezahlen.

Wir gewähren Ihnen einen i | von 5 %, wenn Sie von jedem Artikel mindestens
20 Stück j |

Die bestellten Artikel können wir bis Ende des Monats k | Sie erhalten die Ware

l | durch unseren Versand-Service.

Wir freuen uns auf Ihre m | und sind sicher, dass Sie mit unserer

n | zufrieden sein werden.

Mit freundlichen Grüßen

Aufgabe 2.13

Bringen Sie die Textteile in die richtige Reihenfolge.

- a | Die Lieferfrist beträgt momentan 2 bis 4 Wochen.
- b | Unsere Preise verstehen sich einschließlich Versand und Verpackung.
- c | wir danken Ihnen für Ihre Anfrage 1
- d | Sehr geehrte Damen und Herren, 1
- e | Je 50 T-Shirts, Farbe dunkelblau, in den Größen S, M, L und XL 1
- f | Mit freundlichen Grüßen 1
- g | Wir freuen uns auf Ihren baldigen Auftrag.
- h | und können Ihnen wie folgt anbieten: 7
- i | Dieses Angebot ist bis Ende Juni 20.. gültig. 7
- j | zum Preis von 10,50 € pro Stück.



Aufgabe 2.14

Lesen Sie den Brief und ergänzen Sie die fehlenden Wörter.

**EUGEN
STORZ+
SÖHNE**

Eugen Storz + Söhne
Langackerstraße 52
55116 Mainz
Tel.: 0 61 31 / 4 75 63-10
Fax: 0 61 31 / 4 75 63-11

Axel Maurer GmbH
Baugeschäft
Lagunerstraße 13
80796 München

Mainz, 8. November 20..

Sehr **a** |

b | für Ihre **c** |
vom 2. November.

Es **d** | uns, dass Sie auf der Ausstellung „Büro-Systeme“
in Düsseldorf auf unsere Kopierer aufmerksam geworden sind.

Wir können Ihnen folgendes Angebot **e** |

Kopierer LENOX Color LaserJet 4730 XP
Kopiergeschwindigkeit: bis 30 Seiten/Min
Papierformat: bis A3
Stückpreis 1299,- €

Für **f** | ab 6 Kopiergeräten **g** |
wir einen **h** | von 8%.

Lieferung: sofort nach Eingang der Bestellung

i | : innerhalb von 30 Tagen ohne Abzug

j | : 1 Jahr

Gerne **k** | wir Ihnen ein Gerät für 14 Tage kostenlos zur
Verfügung. Bitte wenden Sie sich dafür an unseren Verkaufsleiter, Herrn Hans Schaller.

Sie werden von der einfachen Bedienung unserer Kopierer und von der ausgezeichneten Qualität
der Kopien überzeugt sein.

Wir freuen uns auf Ihren baldigen **l** |

m |

n |
Betriebsleiter

Aufgabe 2.15

Das Möbelgeschäft Fischer hat Ihnen eine Anfrage geschickt. Schreiben Sie eine Antwort auf diese Anfrage.

Sie sind: Möbelfabrik Baumann, Bahnhofplatz 21, 90402 Nürnberg

Sie schreiben an: Möbelgeschäft Fischer, Rosenweg 17, 20357 Hamburg

Sie bieten an: Schrank „LUNA“ (140 x 80 x 200, 655,- €)

Sie schreiben am: 15. Mai

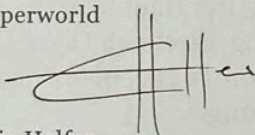
Schreiben Sie das Angebot mithilfe der Textbausteine. **Achtung:** Vier Sätze passen nicht zu diesem Brief! **Die Bedingungen** (Lieferfrist, Versandbedingungen, Zahlung, Skonto) **müssen Sie selbst formulieren.** Benutzen Sie dafür das Schema „Ein Angebot schreiben“ auf Seite 34 und die Briefvorlage auf Seite 138.

Textbausteine:

- 1 | Senden Sie uns bitte Ihre neuen Prospekte.
- 2 | und sichern eine pünktliche Lieferung zu.
- 3 | Wir beziehen uns auf Ihre Anzeige vom 10. Oktober.
- 4 | Vielen Dank für Ihre Anfrage vom 10. Mai.
- 5 | Unsere Zahlungs- und Lieferbedingungen lauten wie folgt:
- 6 | Wir haben Bedarf an 10 Schränken Modell „LUNA“.
- 7 | Über Ihr Interesse an unserem Schrank Modell „LUNA“ für 655,- € freuen wir uns sehr.
- 8 | Gerne erwarten wir Ihre Bestellung
- 9 | Im Voraus besten Dank für Ihr Angebot.
- 10 | Unser Angebot gilt bis Ende Juni.

Aufgabe 2.16

Lesen Sie die Anfrage.

PAPERWORLD	
Seepromenade 22	24109 Kiel
Breitling Computer Waldstraße 17 33602 Bielefeld	
Kiel, 14. Juni 20..	
Anfrage USB-Sticks	
Sehr geehrte Damen und Herren,	
vor kurzem habe ich in der Fachzeitschrift „Computerwelt“ mit Interesse Ihre Anzeige gelesen und dabei festgestellt, dass Ihre Firma der Generalimporteur für die neue amerikanische Marke „Technics Instruments“ ist.	
Ich bin Besitzer eines mittelgroßen Fachgeschäfts für Schreibwaren, Computer und Computerzubehör in Kiel und bin daran interessiert, Artikel der Marke „Technics Instruments“ in mein Sortiment aufzunehmen.	
Unterbreiten Sie mir bitte ein Angebot für USB-Sticks und legen mir einen Katalog Ihrer Artikel sowie eine Preisliste bei.	
Im Voraus besten Dank für eine rasche Antwort.	
Mit freundlichen Grüßen Paperworld	
	
Eric Helfer	

Antworten Sie Herrn Helfer von Paperworld.

Schreiben Sie ein Angebot anhand der folgenden Angaben, die Ihnen Ihr Chef auf einen Zettel notiert hat. Achten Sie auf eine logische Reihenfolge.

- wir können USB-Sticks Muster schicken, wenn gewünscht
- unser meistverkauftes Modell: USB-Stick BH 17, 8 GB, 25,- € pro Stück
- Verkaufs- und Zahlungsbedingungen
- Lieferung frei Haus/kostenloser Versand
- neuen Katalog und aktuelle Preisliste als Beilage (in einer E-Mail als Anhang) mitschicken

Hinweis: Benutzen Sie wieder das Schema auf Seite 34.

Ein Angebot schreiben

Im Folgenden finden Sie eine Zusammenstellung wichtiger Sätze und Wendungen für das Verfassen eines Angebots. Benutzen Sie dieses Schema, wenn Sie ein Angebot schreiben, und merken Sie sich die für diesen Geschäftsbrief typischen Wendungen.

Betreff	- Angebot Nr. ... / ... (Artikelbezeichnung) - Ihre Anfrage vom ... (Datum), ... (Artikel)
Anrede	Sehr geehrt...
Beginn (Worauf beziehen Sie sich?)	Wir danken Ihnen für Ihre Anfrage / für Ihr Schreiben und freuen uns, dass Sie sich für unsere Produkte interessieren.
Ihr Angebot	- Wir können Ihnen wie folgt anbieten: - Wir freuen uns, Ihnen unsere Produkte anzubieten. - Wir können Ihnen folgendes Angebot unterbreiten: - Wie gewünscht senden wir Ihnen unser Angebot über ... - Gern senden wir Ihnen die gewünschten Muster und bieten Ihnen an: - Wir nehmen Bezug auf Ihren gestrigen Besuch und bieten Ihnen wie folgt an: - Wie gestern telefonisch besprochen schicke ich Ihnen ...
Wichtige Informationen für den Kunden	- Unsere Zahlungs- und Lieferbedingungen lauten wie folgt: - Stückpreis EUR 59,00 - Die Lieferung erfolgt innerhalb von 14 Tagen nach Auftragseingang. - Liefertermin ist voraussichtlich der ... (Datum). - Lieferungsbedingungen: kostenloser Versand / frei Haus / einschließlich Versandkosten und Verpackung / direkt ab Lager - Zahlungsbedingungen: Zahlung innerhalb von 14 Tagen: 3 % Skonto, innerhalb von 30 Tagen ohne Abzug. - Ermäßigung: Bei einem Kauf von ... Stück / im Wert von ... gewähren wir eine Ermäßigung von € ... / 3 % Skonto.
Dauer des Angebots	- Dieses Angebot gilt bis zum ... (Datum) / ist bis ... gültig.
Schluss	- Wir freuen uns auf Ihre baldige Bestellung. - Wir sichern Ihnen eine sorgfältige Ausführung der Bestellung zu. - Wir hoffen, dass unser Angebot Ihren Wünschen entspricht und würden uns über eine Bestellung von Ihnen freuen.
Grußformel	Mit freundlichen Grüßen
Unterschrift	
Anlage(n)	1 Katalog, 1 Preisliste, ...



Lernwortschatz: Angebot

Aufgabe 2.17

Sie können die Wörter in Ihre Sprache übersetzen oder passende Sätze/Wendungen notieren, die Sie lernen möchten.

auf	Anfrage	
der	Anhang, -e	
die	Anlage, -n	
der	Aufenthalt, -e	
	aufmerksam machen auf + Akk.	
	außerhalb + Gen./außerhalb von + Dat.	
die	Ausstellung, -en	
die	Bedienung	
	begleichen	
	begleicht, beglich, hat beglichen	
	<u>be</u> fügen ¹	
	<u>be</u> legen	
	benötigen	
	berücksichtigen	
	betreuen	
der	Betriebsleiter, - / die Betriebsleiterin, -nen	
	danken für + Akk.	
der	Drucker, -	
der	Einführungspreis, -e	
die	Einzelheit, -en	
sich	erkundigen nach + Dat.	
	<u>fest</u> stellen	
	führen (Ware, Artikel)	

¹Bei zusammengesetzten Verben ist der trennbare Teil unterstrichen (z. B. befügen).

gelten	
gilt, galt, hat gegolten	
der Geschäftsführer, -/die Geschäftsführerin, -nen	
gewähren	
gültig	
das Interesse an + Dat.	
die Lage, -n	
das Lager, -	
die Leistung, -en	
die Lieferfrist, -en/der Liefertermin, -e	
sich lohnen	
die Mehrwertsteuer (MwSt.)	
der Mengenrabatt, -e	
die Messe/Fachmesse, -n	
das Muster, -	
planen	
preisgünstig	
preiswert	
regelmäßig	
überzeugen	
unterbreiten	
verkaufen	
der Verkaufsleiter, -/die Verkaufsleiterin, -nen	
voraussichtlich	
<u>vorbereiten</u>	
der Vorschlag, -e	



3

Bestellung und Reservierung

In diesem Kapitel lernen und üben Sie:

- mündlich und schriftlich Bestellungen, Buchungen und Reservierungen vorzunehmen
- Bestellungen, Buchungen und Reservierungen zu widerrufen oder zu ändern
- den Fachwortschatz zu Bestellung und Reservierung

Bestellkarte

[illegible]

1. Telefon Schnell und einfach innerhalb Deutschlands bestellen unter unserer Bestell-Hotline:

08 21 / 70 70 600

Von unserem Service- und Versandteam erhalten Sie alle Informationen zu unseren Produkten sowie Auskünfte zu Garantie, Reklamationen und den Lieferbedingungen. Unser Serviceteam erreichen Sie:

Montag bis Freitag	von 07.30 bis 19.30 Uhr
Samstag	von 08.00 bis 12.30 Uhr

Außerhalb dieser Zeiten werden Ihre Anrufe automatisch aufgezeichnet und am nächsten Arbeitstag umgehend bearbeitet.

2. Per Fax

08 21 / 70 70 500

Rund um die Uhr, 7 Tage in der Woche!

3. Per Post

3. Per Post

Senden Sie Ihren ausgefüllten Bestellschein direkt an:

Maier Versand, Breite Straße 45, 86150 Augsburg

4. Im Internet/per E-Mail Schneller

bestellen? Einfach rund um die Uhr im Internet unter www.maier-versand.de

oder per E-Mail: bestellung@maier-versand.de

Bestellschein ausfüllen und ab die Post

- 1 Tragen Sie die genaue Artikelbezeichnung ein.
- 2 Die Artikelnummer finden Sie bei der Artikelbeschreibung.
- 3 Geben Sie die richtige Größe an.
- 4 Geben Sie die gewünschte Stückzahl oder Menge an.
- 5 Tragen Sie den im Katalog oder Online-Shop angegebenen Preis ein.
- 6 Rechnen Sie den Gesamtpreis aus.
- 7 Die Porto- und Verpackungspauschale beträgt für jede Bestellung 4,95 EUR. Ab einem Warenwert von 50,- EUR liefern wir innerhalb Deutschlands versandkostenfrei.
- 8 Kontrollieren Sie Ihre Kundennummer, E-Mail-Adresse, Adresse und Telefonnummer und ergänzen oder ändern Sie eventuell die Angaben.



Sehen Sie sich die Katalogseite an und lösen Sie die Aufgaben 3.1–3.2.

Aufgabe 3.1

Ergänzen Sie die Zusammenfassung.

Bei diesem Versandhaus kann man **a** | bestellen:

Ein Serviceteam steht den Kunden die ganze Woche von **b** | Uhr bis

c | Uhr und **d** | von 08.00 Uhr bis 12.30 Uhr

zur Verfügung. Außerhalb der Geschäftszeit werden die Anrufe **e** |

aufgezeichnet und die Bestellungen werden **f** | erledigt.

Man kann auch per **g** |, per **h** | oder per Post

bestellen. Dann verwendet man einen **i** | oder eine **j** |

Nicht alle Lieferungen sind kostenfrei. Pro Bestellung unter 50,- € muss man eine

k | von € **l** | bezahlen.

Aufgabe 3.2

Was passt zusammen? Kombinieren Sie die Nomen und notieren Sie die Wörter mit Artikel.

Team | Service | Schein | Wert | Menge | Formular | Nummer | Bezeichnung |
Beschreibung | Haus | Kosten | Karte | Pauschale

Bestell-:

der Bestellservice

Artikel-:

Versand-:

M&T Electronics
Poststraße 22
74072 Heilbronn

K B A
Regensburg

Thomas-Mann-Str. 44-48
93047 Regensburg
Tel.: 09 41 / 2 64 54-54
Fax: 09 41 / 2 64 54-55

Regensburg, 14. Juni 20..

Bestellung SMART Boards X880i5

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Angebot. Das Angebot haben wir überprüft und es hat uns überzeugt.
Wir sind sicher, dass Ihre Geräte die richtigen für unsere Klassenzimmer sind.

Wir bestellen wie folgt:

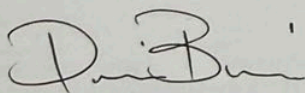
15 SMART Boards X880i5, Art.-Nr. 294041

Stückpreis	EUR 5948,81
MwSt.	inbegriffen
Liefertermin	Montag, 17. Juli 20..
Zahlungsbedingungen	innerhalb von 30 Tagen, 15 % Rabatt für Schulen
Extras	Installation und Lautsprecher im Preis inbegriffen
Garantie	2 Jahre
Lieferadresse	Kaufmännische Berufsakademie Regensburg Thomas-Mann-Str. 44-48, 93047 Regensburg

Wir möchten Sie noch einmal darauf aufmerksam machen, dass wir auf eine pünktliche Lieferung und Installation angewiesen sind. Unsere Schule ist vom 24. Juli bis 16. August geschlossen, der Unterricht beginnt am 22. August. Aber bereits am 18. August möchten wir unsere Lehrkräfte im Umgang mit den neuen Geräten fortbilden, damit sie die SMART Boards im Unterricht problemlos einsetzen können.

Im Voraus besten Dank für Ihre Auftragsbestätigung und eine pünktliche Lieferung.

Mit freundlichen Grüßen
KBA Regensburg



Daniel Bauer



Lesen Sie den Brief und lösen Sie die Aufgaben 3.3 – 3.4.

Aufgabe 3.3

Beantworten Sie die Fragen.

1 | Warum müssen die SMART Boards pünktlich geliefert werden?

.....

2 | Was ist für die Berufsakademie neben der pünktlichen Lieferung noch wichtig?

.....

3 | Welche Art von Rabatt erhält die Schule?

.....

4 | Was ist alles im Preis inbegriffen?

.....

Aufgabe 3.4

a | Lesen Sie den Brief noch einmal und suchen Sie Synonyme. Notieren Sie die Verben im Infinitiv.

1 | anfangen

4 | auf etwas hinweisen

2 | kontrollieren

5 | schulen

3 | den Erwartungen entsprechen

6 | benutzen

b | Was bedeutet dieser Satz im Kontext des Briefes? Besprechen Sie ihn gemeinsam und übersetzen Sie ihn in Ihre Sprache.

Wir sind auf eine pünktliche Lieferung und Installation angewiesen.

.....



an: info@reisen-marthaler.de
 Cc:
 Bcc:
 Betreff: Buchung Städtereise nach Berlin

Anhang:

Sehr geehrte Frau Marthaler,

wir haben Ihr Angebot vorgestern erhalten und bedanken uns dafür. Das von Ihnen vorgeschlagene Reiseprogramm haben wir während der Vorstandssitzung besprochen und uns für das Hotel Mövenpick **** entschieden.

Wir bitten Sie, die Reise wie folgt zu buchen:

Reisedaten	Mittwoch, 28. September 20.. bis Sonntag, 2. Oktober 20..
Teilnehmer	40 Personen, 6 Einzelzimmer und 17 Doppelzimmer
Hotel	Mövenpick ****
Preis	320,- € pro Person/Zuschlag Einzelzimmer 35,- €
Leistung	4 Nächte mit Frühstück, Flug Basel – Berlin hin und zurück
Flug	LH 1115 ab Basel (Hinflug), 14:30 Uhr LH 1116 ab Berlin-Schönefeld (Rückflug), 10:05 Uhr

Mit Ihrem Vorschlag, die Stadtführung und den Besuch von Potsdam sowie des Schlosses Sanssouci am Donnerstag zu organisieren, sind wir einverstanden. Opern- und Theaterkarten müssen Sie nicht reservieren. Wir werden uns kurzfristig vor Ort entscheiden, ob wir ins Theater oder in die Oper gehen wollen.

Ich melde mich Ende der Woche bei Ihnen, um die Zahlungsmodalitäten zu besprechen. Einige unserer Mitglieder bevorzugen die Zahlung mit der Kreditkarte, andere möchten den Betrag lieber überweisen.

Im Voraus besten Dank für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen

Theatergruppe Uni Freiburg

i.A.
 Ursula Roggo

.....
 Theatergruppe Uni Freiburg
 Bertolt-Brecht-Str. 12
 79085 Freiburg
 Tel.: +49 761/87345-33
 Fax: +49 761/87345-30
 E-Mail: ursula.roggo@uni-freiburg.de



Lesen Sie die E-Mail und lösen Sie die Aufgaben 3.5 – 3.6.
(Es handelt sich um die Antwort auf die E-Mail auf S. 26.)

Aufgabe 3.5

Sind die Aussagen richtig (R) oder falsch (F)? Korrigieren Sie die falschen Aussagen.

- a | Alle Reisetilnehmer zahlen gleich viel.
- b | Die Teilnehmer haben sich schon für eine Theatervorstellung entschieden.
- c | Die Zahlungsmodalitäten sind noch nicht klar.
- d | Frau Roggo will im Moment keine Opernkarten.
- e | Alle Teilnehmer zahlen mit der Kreditkarte.

Aufgabe 3.6

Das Buchstabengitter enthält 17 Wörter aus der E-Mail (von links nach rechts bzw. von oben nach unten). Markieren und notieren Sie die Wörter. Ergänzen Sie bei den Nomen die Artikel.

B	P	R	O	G	R	A	M	M	R	T	X	M
E	V	R	E	S	E	R	V	I	E	R	E	N
T	L	E	I	S	T	U	N	G	N	E	B	A
R	Z	A	H	L	U	N	G	S	F	I	U	B
A	N	G	E	B	O	T	L	B	L	S	C	B
G	M	I	T	G	L	I	E	D	U	E	H	E
V	O	R	S	C	H	L	A	G	G	E	E	M
C	Ü	B	E	R	W	E	I	S	E	N	N	Ü
S	T	A	D	T	F	Ü	H	R	U	N	G	H
J	T	E	I	L	N	E	H	M	E	R	P	U
K	U	R	Z	F	R	I	S	T	I	G	O	N
Z	F	E	R	H	A	L	T	E	N	E	R	G

- 1 | **die Reise** 10 |
- 2 | 11 |
- 3 | 12 |
- 4 | 13 |
- 5 | 14 |
- 6 | 15 |
- 7 | 16 |
- 8 | 17 |
- 9 |

B Hören und Sprechen

Hören Sie vier Gespräche.

Bearbeiten Sie zu jedem Gespräch die dazugehörigen Aufgaben.



Track 7

Aufgabe 3.7

Eine Kundin bestellt bei der Firma Meyer AG einige Artikel.
Hören Sie das Gespräch und füllen Sie den Bestellschein aus.

MEYER AG Burgstraße 12 80331 München

Bestellschein

Firma: **a** | Name des Kunden: **b** |

c |

Artikel	Nr.	Farbe	Menge	Lieferfrist
Hefter				
Kugelschreiber				
Bleistifte		Naturholz		
	6004			

Anruf vom: 25. März 20..

Aufgenommen von: **d** |



Track 8

Aufgabe 3.8

Sie hören ein Gespräch zwischen Frau Graf, einer Angestellten der Lufthansa, und Herrn Heiniger, einem Kunden aus der Schweiz. Sind folgende Aussagen richtig (R) oder falsch (F)? Korrigieren Sie die falschen Aussagen.

..... a | Herr Heiniger bucht die Reise am 22. September.

..... b | Frau Graf schlägt Herrn Heiniger einen Direktflug vor.

..... c | Die Reisezeit für den Hinflug beträgt fast 3 Stunden.

..... d | Herr Heiniger kann nicht am gewünschten Datum zurückfliegen.

..... e | Die Rückreise dauert länger als die Hinreise.

..... f | Der Rückflug kostet CHF 316,- pro Person.

..... g | Die Telefonnummer lautet 0 44 / 6 22 07 12.

..... h | Herr Heiniger kann die Flugtickets 10 Tage vor der Abreise bei der Lufthansa abholen.



Aufgabe 3.9

Track 9

Vera Moser ruft einen Lieferanten an, um ihre Bestellung zu ändern.
Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die fehlenden Informationen.

GESPRÄCHSNOTIZ

Grund des Anrufs: **Änderung des Auftrags**

Name der Kundin: **Vera Moser**

Firma: **a** |

Ort: **b** |

Bestelldatum: **c** |

Falsche Bestellung: **5 Trainingsanzüge**

Bestellnummer: **d** |

Gewünschter Artikel: **e** |

Bestellnummer: **f** |

Menge: **g** |

Liefertermin: **h** |



Aufgabe 3.10

Track 10

Herr Zimmermann ruft das Hotel Lindenhof in Berchtesgaden an, um seine Reservierung zu ändern.
Hören Sie den Dialog und ergänzen Sie die Informationen.

GESPRÄCHSNOTIZ

Grund des Anrufs: **Änderung der Reservierung**

Name der Firma: **a** |

Namen der Gäste: **b** | **Klein** / /

Gewünschte Zimmer: **c** | +

Ankunft: **d** | Abreise: **e** |



Spielen Sie zu zweit folgende Rollenspiele.

Aufgabe 3.11

Sie arbeiten bei der „Komplett-Versicherung“ in Trier und sollen im Auftrag Ihres Chefs für Ihre Kunden Werbegeschenke bei der Firma „Grafik und Design“ bestellen.

- Partner A benutzt die Rollenkarte A5, Seite 125.
- Partner B benutzt die Rollenkarte B5, Seite 126.

Aufgabe 3.12

Sie arbeiten im Immobilienbüro M&M Immobilien und müssen unerwartet eine Bestellung widerrufen.

- Partner A arbeitet im Immobilienbüro M&M Immobilien und benutzt die Rollenkarte A6, Seite 125.
- Partner B ist Angestellte(r) im Möbelhaus Möbel Schulze und benutzt die Rollenkarte B6, Seite 126.

Aufgabe 3.13

Sie arbeiten bei der Firma Contax in Göppingen und wollen eine Reservierung im Hotel Krone in Berlin ändern.

- Partner A ist Assistent(in) bei Contax und benutzt die Rollenkarte A7, Seite 127.
- Partner B arbeitet im Hotel Krone und benutzt die Rollenkarte B7, Seite 128.

Lesen Sie die Anzeige und lösen Sie die Aufgaben 3.14 und 3.15.



UNSER SONDERANGEBOT

Mitten im Harz Ruhe und Entspannung finden. Lassen Sie im großzügig gestalteten Innen- und Außenbereich einfach die Seele baumeln und schalten Sie vom Alltag ab!

Nur 5 Gehminuten vom Bahnhof entfernt.

Übernachten Sie vom 13. bis 17. Januar 20... im modernen **WELLNESS HOTEL JOHANNIS** und profitieren Sie von unseren **Winter-Spezialpreisen**:

pro Person im Einzelzimmer	ab 85,- EUR
pro Person im Doppelzimmer	ab 60,- EUR
Garage / Parkplätze	10,- EUR

Dieser Spezialpreis beinhaltet Übernachtung in unseren komfortablen Zimmern mit Farbfernseher und WLAN, inbegriffen sind neben Frühstücksbuffet auch die Nutzung des Wellnessbereichs und der Saunalandschaft. Das Angebot ist gültig vom 13. bis 17. Januar 20..., freie Zimmerkapazität vorausgesetzt. Akzeptierte Buchungen werden schriftlich per Post, Fax oder E-Mail bestätigt.

WELLNESS HOTEL
JOHANNIS
WERNIGERODE

Aufgabe 3.14

Sie möchten für sich und Ihre Freundin/Ihren Freund ein Zimmer im Hotel Johannis buchen. Setzen Sie die Satzteile zusammen und schreiben Sie eine Reservierungsanfrage.

und Herren, | in Ihrem Hotel | Mit freundlichen Grüßen | ein Zimmer (bzw. Doppelzimmer) |
ob eine Reservierung | gern würde ich | für zwei Personen | reservieren. | im Zeitraum |
Sehr geehrte Damen | Bitte teilen Sie mir | möglich wäre. | per E-Mail oder telefonisch mit, |
vom 14. bis 16. Januar

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Aufgabe 3.15

Das Hotel Johannis bestätigt Ihre Reservierung. Ergänzen Sie die E-Mail.

		
an:	info@hotel-johannis.de	Anhang:
Cc:		 Freizeitaktivitäten im Winter
Bcc:		
Betreff:	AW: Reservierung	

Sehr **a** |
vielen Dank, dass Sie sich für unser Hotel **b** | haben. Wir
c | uns, Sie bei uns begrüßen zu dürfen und **d** |
gern Ihre Reservierung:

Zimmer: **e** | mit Bad/Dusche
Anreise: Freitag, 14. Januar 20..
Abreise: **f** |
Spezialpreis: EUR **g** |
h | Frühstücksbuffet,
Nutzung des Wellnessbereichs und **i** |
Bezahlung: bar oder mit **j** |

Das Hotel Johannis ist sehr **k** | und alle Zimmer haben über WLAN
kostenlosen Internet-Zugang. Es gibt zwei Restaurants, die wir Ihnen
l | können.
Das Hotel befindet sich in ruhiger Lage, ist aber optimal gelegen: **m** |
vom Bahnhof, nicht weit vom historischen Stadtkern entfernt. In der Stadt Wernigerode finden
Sie zu jeder Jahreszeit ein breites und vielfältiges kulturelles Angebot und auch die Sport- und
Freizeitmöglichkeiten lassen keine Wünsche offen.
Direkt neben dem Hotel können Sie unsere 15 **n** | nutzen, der Preis
beträgt **o** | EUR pro Tag.
Sollten Sie noch **p** | haben, kontaktieren Sie bitte unser
Rezeptionsteam.

Mit freundlichen Grüßen

Hotel Johannis Wernigerode

Sabrina Weiss
Reservierung

.....

Wellness Hotel JOHANNIS
Heinrich-Heine-Straße 15
38855 Wernigerode
Tel.: +49 (0)3943/678855-3
Fax: +49 (0)3943/678745-2
E-Mail: info@hotel-johannis.de

Aufgabe 3.16

Dieser Auftrag ist durcheinandergeraten. Bringen Sie die Textbausteine in die richtige Reihenfolge.

- Im Voraus besten Dank für Ihre Bemühungen.
- Hiermit bitten wir Sie also, uns möglichst bald, jedoch spätestens bis Ende des Monats einen Computer Modell LC III 4/40 mit Laserdrucker zu senden.
- Ihr Vertreter, Herr Kästner, machte uns bei seinem letzten Besuch den Vorschlag, einen Computer probeweise zur Verfügung zu stellen.
- Teilen Sie uns bitte Ihre Zahlungsbedingungen mit.
- ⁶ Mit freundlichen Grüßen
- Falls wir mit dem Gerät zufrieden sind, können wir Ihnen weitere Aufträge in Aussicht stellen.

Aufgabe 3.17

Wählen Sie die korrekten Wörter und Wendungen.

Hartmann AG Potsdam | Deutschland

Telefon: (0331) 725 25 11 Fax: (0331) 725 25 12

IHR ZEICHEN

A/bb

UNSER ZEICHEN

F/gb

D-14469 Potsdam

1. Dezember 20..

BESTELLUNG

Sehr geehrte/r a | **Damen und Herren, – Herr Hartmann,**

Ihr b | **Verkaufsleiter – Personalchef**, Herr Jan Peter, hat uns c | **in – für** 14 Tage einen Tischrechner der Marke SUPPLEX kostenlos zur d | **Verfügung – Aussicht** gestellt. Wir danken bestens e | **davon – dafür**.

Wir haben Ihr f | **Gerät – Apparat** gründlich geprüft und sind g | **damit – darauf** sehr zufrieden. Daher bestellen wir zur sofortigen h | **Reservierung – Lieferung**: 50 Tischrechner SUPPLEX HR-8B. Wie telefonisch vereinbart i | **bitten – bieten** wir Sie, 8% Mengenrabatt vom Rechnungsbetrag j | **zu streichen – abzuziehen**.

Wir danken Ihnen k | **vorher – im Voraus** für eine rasche und zuverlässige Ausführung unserer l | **Bestellung – Sendung**.

m | **Mit herzlichen – Mit freundlichen** Grüßen

Werner Friedrich

Aufgabe 3.18

Sie möchten ein hellgraues T-Shirt 54-81K50, Größe 38 für 25,95 €, eine schwarze Hose 64-48G60, Größe 38 für 67,45 € und ein Paar Laufschuhe RunningStar 77-53K63 in Weiß, Größe 41 für 130,- € bestellen. Füllen Sie die Bestellkarte aus.

BESTELLKARTE

Ich bestelle folgende Artikel zur Ansicht mit vollem Rückgaberecht.

Artikel-Bezeichnung	Artikel-Nummer	Größe	Menge	Einzelpreis
	1			
	2			
	3			
	4			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	11			
	12			

X99-H4-1.99/WW
Versand- und Verpackungspauschale
4, 90 €

Datum:
Unterschrift:

Meine Telefonnummer:
Meine E-Mail:

Bitte Karte in der Mitte falten und sofort zurücksenden.

Aufgabe 3.19

Sie haben sich geirrt. Sie wollten die Laufschuhe in Grau (Bestellnummer 77-53K66) bestellen. Schreiben Sie eine E-Mail an service@sportfit.com, um Ihre Bestellung zu ändern. Vergessen Sie das Datum Ihrer Bestellung und Ihre Kundennummer nicht. Benutzen Sie dafür das Schema „Eine Bestellung ändern“ auf Seite 50/51 und die Briefvorlage auf Seite 139.

Im Folgenden finden Sie eine Zusammenstellung wichtiger Sätze und Wendungen für das Verfassen einer Bestellung oder einer Reservierung sowie einer Auftragsänderung. Benutzen Sie dieses Schema, wenn Sie eine Bestellung, eine Reservierung oder eine Auftragsänderung schreiben, und merken Sie sich die für diesen Geschäftsbrief typischen Wendungen.

Eine Bestellung erteilen

Betreff	- Ihr Angebot vom ... - Bestellung Fußballschuhe KICK, Modell „PIRES“
Für das Angebot danken	- Besten Dank für Ihr Angebot vom ... - Wir danken Ihnen für Ihr Angebot ...
Die Bestellung erteilen	- Ihr Angebot hat uns überzeugt und wir bestellen wie folgt: - Ihre Bedingungen sagen uns zu, und wir bestellen wie folgt: - Wir bestellen 150 USB-Sticks, hp 22 ...
Inhalt	- Artikel, Anzahl, Preis, Lieferdaten, Liefermenge, Lieferart, Zahlungsart
Schluss	- Wir danken Ihnen im Voraus für eine rasche/zeitnahe/pünktliche Lieferung. - Bitte bestätigen Sie uns die Lieferung. - Wir bitten Sie um eine Auftragsbestätigung.

Eine Bestellung / einen Auftrag ändern

Betreff	- Unsere Bestellung vom ... - Änderung der Bestellung Fußballschuhe KICK, Modell ...
Briefanfang	- Wegen ... sind wir leider gezwungen, unsere Bestellung vom .../ Nr. 2288 zu ändern. - Da wir ... , müssen wir unsere Bestellung vom .../ Nr. 2288 ändern.
Grund	- Irrtum bei Bestellung - neue Geschäftssituation
Briefschluss	- Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis. - Wir hoffen, dass Sie unsere Lage verstehen, und danken Ihnen für Ihr Verständnis.



Eine Bestellung / einen Auftrag widerrufen

Betreff	- Widerruf der Bestellung vom ... , Fußballschuhe KICK - Bestellungswiderruf Bürostühle „Wallstreet“ - Widerruf Reise nach Korsika
Briefanfang	- Wegen ... sind wir leider gezwungen, unsere Bestellung vom ... zu widerrufen. - Wir bitten Sie, unseren Auftrag ... aus folgendem Grund zu annullieren / zu streichen: - Wir widerrufen unsere Bestellung vom ...
Grund des Widerrufs	- Irrtum bei Bestellung - Ware entspricht nicht mehr den Wünschen - eigener Kunde wünscht die Ware nicht mehr - Ausfall einer Maschine, Rohstoff kann nicht verarbeitet werden - Unfall - plötzliche Krankheit - plötzlich / unerwartet neue Geschäftssituation
Schluss	- Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis. - Wir hoffen, dass Sie unsere Lage verstehen, und danken Ihnen für Ihr Verständnis. - Wir hoffen trotz unseres Widerrufs auf weiterhin gute Geschäftsbeziehungen. - Wir danken Ihnen im Voraus für Ihr Entgegenkommen.

Ein Zimmer buchen

Betreff	Zimmerreservierung
Briefanfang Das Zimmer reservieren	– Ich beziehe mich auf das gestrige Telefongespräch und reserviere wie folgt: – Wie gestern telefonisch besprochen, schicke ich Ihnen meine Reservierung:
und beschreiben	1 Doppelzimmer mit Bad/Dusche/WC, Fön, Telefon, TV, Safe, Klimaanlage und Mini-Bar
Dauer angeben	2 Nächte/Übernachtungen, vom 9. Juni 20.. bis 11. Juni 20..
eventuelle Fragen	– Haben Sie auch Nichtraucher-Zimmer? – Haben Sie Zimmer mit Internetanschluss?
Wunsch, Bitte	Senden Sie mir bitte eine Bestätigung der Reservierung/Reservierungsbestätigung.
Briefschluss	– Besten Dank im Voraus für eine rasche Antwort. – Ich danke Ihnen im Voraus für Ihre Bemühungen.



Lernwortschatz: Bestellung und Reservierung

Aufgabe 3.20

Sie können die Wörter in Ihre Sprache übersetzen oder passende Sätze/Wendungen notieren, die Sie lernen möchten.

ändern	
annullieren	
die Auftragsänderung, -en	
in Aussicht stellen	
bearbeiten (eine Bestellung ...)	
bedauern	
die Bemühung, -en	
beraten	
berät, beriet, hat beraten	
die Beschreibung, -en	
die Bestellkarte, -n	
die Bestellnummer, -n	
der Bestellschein, -e	
die Buchung, -en	
dringend	
<u>ein</u> tragen ¹ in + Akk.	
trägt ein, trug ein, hat eingetragen	
die E-Mail, -s	
das Entgegenkommen	
erledigen (einen Auftrag ...)	
erteilen (einen Auftrag ...)	
das Fax/Telefax, -e	

¹Bei zusammengesetzten Verben ist der trennbare Teil unterstrichen (z. B. eintragen).

die Geschäftsbeziehung, -en

der Grund, -e

der Irrtum, -er

die Kosten

kostenfrei

der Kundendienst, -e

der / das Kundenservice, -s

die Lieferzeit, -en

pünktlich

die Reservierung, -en

reservieren / buchen

der Rohstoff, -e

das Sonderangebot, -e

der Stückpreis, -e

die Stückzahl, -en

überprüfen

die Überweisung, -en

umgehend

wie vereinbart

das Versandhaus, -er

versichern

das Verständnis

der Widerruf, -e

widerrufen

widerruft, widerrief, hat widerrufen

zeitnah



4

Lieferung und Lieferverzug

In diesem Kapitel lernen und üben Sie:

- Liefer- bzw. Versandanzeigen und Mahnungen wegen Lieferverzug zu schreiben
- schriftlich auf Mahnungen zu antworten
- mündlich auf Liefer- bzw. Versandanzeigen und Mahnungen zu reagieren
- den Fachwortschatz zum Thema Lieferung

Lesen Sie die Lieferbedingungen und lösen Sie die Aufgabe 4.1.

Wir liefern postwendend

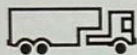
Damit Sie Ihre bestellte Ware möglichst schnell erhalten, liefern wir über unsere Verteilerzentrale aus – eine der modernsten und leistungsfähigsten in ganz Europa. Trifft eine Bestellung bis spätestens 19.30 Uhr bei uns ein, wird die Ware bereits am nächsten Tag per Post an Ihre Adresse versandt. Wenn Sie selten zu Hause sind, liefern wir auch ohne Extrakosten an eine andere Adresse, z. B. an die Arbeitsstelle, zu Freunden oder Verwandten. Fragen Sie einfach unseren Kundendienst.

Versandkosten und Transportzuschläge

Wenn wir große Artikel oder Sperrgut mit der Bahn bzw. mit dem LKW liefern, berechnen wir Ihnen zusätzlich zur Versandpauschale einen Transportzuschlag. Die Porto- und Verpackungspauschale beträgt für jede Bestellung – unabhängig von der Größe des Artikels – einmalig 5,95 EUR. Transportkosten für Rücksendungen können wir leider nicht übernehmen. Die entsprechenden Artikel sind im Katalog wie folgt gekennzeichnet:



Größere Artikel stellen wir Ihnen nicht per Post, sondern direkt mit einem Lieferwagen zu. Und zwar bis zu Ihrer Haus- bzw. Wohnungstür. Diese Dienstleistung kostet Sie zusätzlich zur Versandpauschale nur 15,- EUR.



Sehr große und sperrige Artikel stellen wir Ihnen ebenfalls bis zu Ihrer Haus- bzw. Wohnungstür zu. Für diesen Speditionsdienst per LKW wird zusätzlich zur Versandpauschale ein Aufpreis von 25,- EUR berechnet.

Kontrolle

Wenn Sie die Artikel erhalten, sollten Sie diese sofort kontrollieren und Mängel oder Transportschäden umgehend unserem Kundendienst mitteilen.

Lieferfrist

Die normale Lieferfrist beträgt je nach Lagersituation und Verfügbarkeit der Artikel ca. 4 bis 5 Werktage.

Montage

Die meisten Möbel werden in Einzelteilen geliefert und können aufgrund der beigelegten Montageanleitung selbst aufgebaut werden. Gerne bauen wir Ihre Möbel auch vor Ort auf. Bitte rufen Sie unseren Kundendienst an: 08 48/87 88 48. Wir geben Ihnen Auskunft über Kosten und Termine.

Alle Geräte sind technisch geprüft

Alle elektrischen Geräte sind TÜV-geprüft und entsprechen den aktuellen EU-Normen und -Vorschriften. Die im Katalog angebotenen Artikel erhalten Sie in der aktuellen Hersteller-Version.

Nutzen Sie unseren technischen Beratungs-Service

Rufen Sie uns einfach unter 08 48/87 88 48 an, wenn Sie Produktinformationen oder technische Auskünfte benötigen. Unser Serviceteam steht Ihnen mit nützlichen Tipps gern zur Seite.

Aufgabe 4.1

Ergänzen Sie die Notizen.

LIEFERUNG

Für kleine Artikel

per Versandkosten: €

Lieferung an eine andere Adresse

Versandkosten: € Extrakosten: €

Für große Artikel

mit der oder mit dem

Versandkosten: € Transportzuschlag: €

Für sehr große Artikel

mit dem

Versandkosten: € Transportzuschlag: €

Lieferfrist:

Transportkosten für Rücksendungen:

Reklamation: beim melden.



Lesen Sie die Versandanzeige und lösen Sie die Aufgabe 4.2.

MOSIMANN AG KÖLN

MODEHAUS

Ein herzliches Dankeschön für Ihre Bestellung!

Liebe Kundin, lieber Kunde,

vielen Dank für Ihre Bestellung. Wir benachrichtigen Sie, dass Ihr(e) Artikel versandt wurde(n), voraussichtliches Lieferdatum ist der 20. Mai 20.. Den Bearbeitungsstatus Ihrer Bestellung können Sie auf unserer Website unter Meine Bestellungen verfolgen.

Sollte ein Artikel nicht Ihren Vorstellungen entsprechen, senden Sie ihn bitte **innerhalb von 14 Tagen** an uns zurück. Vergessen Sie bitte nicht, die Rechnung beizulegen.

Zur Optimierung unseres Angebots bitten wir Sie, uns den Grund der Rücksendung mitzuteilen. Benutzen Sie dafür bitte das Rücksendeformular und kreuzen Sie hier den Rücksendegrund an:

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1. Material / Schnitt gefällt mir nicht | 5. falscher Artikel geliefert |
| 2. Artikel ist zu groß / zu klein | 6. Artikel defekt erhalten |
| 3. Farbe gefällt mir nicht | 7. zu spät geliefert |
| 4. Qualität entspricht nicht meinen Vorstellungen | 8. Transportschaden |

Wichtig!

Benutzen Sie zur Begleichung der Rechnung bitte den beigelegten Zahlschein (Überweisung). Senden Sie bei Rücksendungen und Umtausch bitte unbedingt die Originalrechnung mit! Sie erhalten eine Korrektur-Rechnung.

Besten Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Modehaus Mosimann
Peter Schenk

Aufgabe 4.2

Beantworten Sie die Fragen zum Text.

- 1 | Sie haben vor drei Wochen einen Artikel in der falschen Größe erhalten. Können Sie ihn noch umtauschen? Begründen Sie Ihre Antwort.
- 2 | Zu welchen Bedingungen können die Kunden die bestellten Artikel zurücksenden?
- 3 | Welche Zahlungsart gibt das Modehaus an?
- 4 | Sie haben einen Artikel zur sofortigen Lieferung bestellt. Sie bekommen ihn erst einen Monat später. Außerdem bemerken Sie, dass es sich nicht um den gewünschten Artikel handelt. Markieren Sie die Gründe Ihrer Rücksendung!

BAUMANN & Co. KG

Wielandstraße 9

60316 Frankfurt

Tel: +49 (0)228 / 3 72 14 34

Fax: +49 (0)228 / 3 72 14 35

www.baumann.de

info@baumann.de

MOSER Bürobedarf
Konrad-Adenauer-Platz 10
56068 Koblenz

20. Juli 20..

Unsere Bestellung vom 15.06.20.. über Fotokopierer LENOX

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 15. Juni bestellten wir bei Ihrem Vertreter, Herrn Sutter, laut Bestellschein Nr. 515

4 Fotokopierer der Marke LENOX, Modell 999c1.

Wir hatten Ihren Vertreter darauf aufmerksam gemacht, dass die Geräte spätestens bis Anfang Juli bei uns eintreffen müssen. Herr Sutter hat uns versichert, diese Frist einzuhalten.

Heute ist der 20. Juli und wir haben noch immer keine Versandanzeige von Ihnen erhalten. Der Lieferverzug bereitet uns erhebliche Probleme.

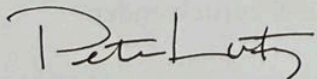
Wir setzen Ihnen hiermit für die Lieferung eine Nachfrist bis zum 30. Juli. Sollten wir bis zu diesem Termin nicht im Besitz der Ware sein, werden wir von unserer Bestellung zurücktreten und die Kopierer nicht mehr annehmen. Außerdem behalten wir uns das Recht vor, Schadensersatz zu fordern.

Wir hoffen auf eine schnelle Lösung.

Mit freundlichen Grüßen

Baumann & Co. KG

i. V.



Peter Lutz



Lesen Sie das Mahnschreiben auf Seite 58 und bearbeiten Sie die Aufgaben 4.3 und 4.4.

Aufgabe 4.3

a | Was steht in der Mahnung? Tragen Sie die Informationen ein.

NOTIZ

Bestellter Artikel

Bestellnummer

Bestelldatum

Lieferfrist

Nachfrist

Mögliche Konsequenzen

b | Erklären Sie, warum die Firma Baumann den Brief geschickt hat.

Aufgabe 4.4

Ergänzen Sie die Nomen mit Artikel und die Verben.

Nomen	Verben
1 	vertreten
2 	bestellen
3 	liefern
4 die Forderung	
5 	ersetzen
6 	besitzen
7 die Versicherung	
8 die Annahme	
9 die Hoffnung	
10 	lösen

B Hören und Sprechen

Hören Sie ein Telefongespräch und bearbeiten Sie die Aufgabe 4.5.



Aufgabe 4.5

Track 11

Ergänzen Sie die Gesprächsnotiz.

GESPRÄCHSNOTIZ

Anruf vom: **a** |

Grund des Anrufs: **b** |

Firma: **Caviezel** |

Name des Kunden: **c** |

Bestellte Ware: **d** |

Cycletech, Modell: **e** | Anzahl Cycletech: **f** |

Villiger, Modell: **g** | Anzahl Villiger: **h** |

Hören Sie fünf Nachrichten auf einem Anrufbeantworter und bearbeiten Sie die Aufgabe 4.6.



Aufgabe 4.6

Track 12

Sind die Aussagen richtig (**R**) oder falsch (**F**)? Korrigieren Sie die falschen Aussagen.

Nachricht 1

..... a | Daniel Brügger hat gesundheitliche Probleme und muss für eine Woche ins Krankenhaus.

..... b | Die Ware wird am 30. Mai geliefert.

Nachricht 2

..... a | Der bestellte Artikel ist nicht lieferbar.

..... b | Der Kunde soll Frau Haas eine Antwort geben.

Nachricht 3

..... a | Guido Eugster hat vergessen, Getränke zu bestellen.

..... b | Liefert der Lieferant nicht, muss er den Preisunterschied bezahlen.

Nachricht 4

..... a | Herr Christen kann die Ware heute im Geschäft abholen.

..... b | Die Lieferung ist termingerecht eingetroffen.

Nachricht 5

..... a | Klaus Klose arbeitet als Buchhalter.

..... b | Die Bücher sind frühestens in einem Monat lieferbar.



Spielen Sie zu zweit folgende Rollenspiele.

Aufgabe 4.7

Sie arbeiten bei Biermann Trade GmbH in Dresden. Sie haben im Auftrag Ihres Chefs zwei neue Regale Modell Compact bei der Firma Comfort Office AG bestellt. Bis heute haben Sie noch nichts erhalten.

- Partner A arbeitet bei Biermann Trade GmbH und benutzt die Rollenkarte A8, Seite 127.
- Partner B arbeitet bei Comfort Office AG und benutzt die Rollenkarte B8, Seite 128.

Aufgabe 4.8

Sie arbeiten bei Moser AG und haben die Mahnung wegen Lieferverzug auf Seite 58 erhalten. Nun unterhalten Sie sich mit dem/der Speditionsleiter/in Ihrer Firma.

- Partner A hat den Brief erhalten und benutzt die Rollenkarte A9, Seite 129.
- Partner B ist Speditionsleiter(in) bei Moser AG und benutzt die Rollenkarte B9, Seite 130.

Aufgabe 4.9

Sie arbeiten bei der Firma Flückiger in Mainz. Neben anderen Produkten stellt die Firma auch Etiketten her. Sie haben eine Bestellung erhalten, aber Sie können nicht rechtzeitig liefern.

- Partner A arbeitet in der Versandabteilung der Firma und benutzt die Rollenkarte A10, Seite 129.
- Partner B ist der Kunde/die Kundin und benutzt die Rollenkarte B10, Seite 130.

Aufgabe 4.10

Sie reagieren auf eine Bestellung, können aber nicht alle Artikel liefern. Setzen Sie die fehlenden Wörter in Ihre Lieferanzeige ein.

heutige | telefonisch | folgende | ausverkauft | Aufträgen | Grüßen | senden | Betrag |
Konto | überweisen | rechnen | Rechnung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie am 18. Oktober a | vereinbart, b | wir Ihnen
c | Werbeartikel:

200 Solar-Rechner mit Etui: 2,50 € pro Stück

50 LCD-Reisewecker: 3,40 € pro Stück

Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass die bestellten Schlüsselanhänger mit LCD-Uhr
d | sind.

Wir legen diesem Schreiben unsere e | über EUR 670,- bei. Wir bitten Sie, diesen

f | möglichst bald auf unser g | Nr. 347851 zu h |

Wir hoffen, dass unsere i | Sendung Sie zufriedenstellt und dass wir mit weiteren

j | Ihrerseits k | können.

Mit freundlichen l |

Aufgabe 4.11

Sie haben die bestellte Ware nicht erhalten und schreiben eine Mahnung. Ergänzen Sie die Wörter.

widerrufen | Lieferung | eintreffen | aufgebraucht | Lager | Probleme | Bestellung |
setzen | Ware

Unsere a | vom 13.11. 20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 13.11.20.. haben wir bei Ihnen folgenden Artikel zur sofortigen b | bestellt:

5 Paar Stiefel HIKE, Modell B 102

Ende November haben Sie uns um Geduld gebeten, da Sie diesen Artikel momentan nicht auf

c | hatten. Bis heute haben wir keine d | von Ihnen erhalten. Der
Lieferverzug bereitet uns erhebliche e |, denn unsere Lagerbestände sind beinahe

f | Wir g | Ihnen eine Nachfrist bis zum 15. Dezember. Sollte die Ware
bis zu diesem Termin nicht bei uns h |, werden wir unsere Bestellung

i |

Mit freundlichen Grüßen

Aufgabe 4.12

Herr Steiner hat die bestellte Ware nicht erhalten und schreibt eine Mahnung an den Lieferanten. Bringen Sie die Sätze in die richtige Reihenfolge.

- **1** Darmstadt, 25. März 20 ..
..... Sonst müssen wir Sie für den Schaden verantwortlich machen.
..... am 1. Februar haben wir bei Ihnen 15 Regenjacken Modell VERA bestellt.
..... die bestellten Artikel bis zum 28. Februar abzuschicken.
..... Dadurch entstehen uns erhebliche Nachteile.
..... Obwohl wir bereits vor einer Woche eine Versandanzeige von Ihnen erhalten haben,
..... Wir bitten Sie deshalb dringend,
..... Sehr geehrte Damen und Herren,
..... ist die Ware bis heute nicht bei uns eingetroffen.
..... **10** Mit freundlichen Grüßen

Aufgabe 4.13

Sie haben auf ein Angebot hin eine Bestellung aufgegeben, doch die bereits angemahnte Lieferung blieb aus. Sie schicken daher Herrn Hauser, dem Speditionsleiter der Firma, eine zweite Mahnung. Rekonstruieren Sie den Brief: Nummerieren Sie die Sätze innerhalb der Abschnitte A, B, C.

Sehr geehrter Herr Hauser,

A

| **1** am 19.04.20 .. haben wir bei Ihnen | dass wir das Gerät bis spätestens 31.05.20 .. benötigen. | Die Lieferung ist aber | In unserem Auftrag haben wir | immer noch nicht eingetroffen. | Sie darauf aufmerksam gemacht, | Sie haben uns diesen Termin | am 28.04.20 .. auch bestätigt. | **2** eine Stereoanlage Modell TX 3210 bestellt.

B

| **10** Der Liefertermin war für uns sehr wichtig, | Für die TX Serie werden | und das bringt uns in große Schwierigkeiten. | weil eine Reparatur der alten Anlage nicht mehr möglich ist. | Unser Kunde beschwert sich wegen des Lieferverzugs | keine Ersatzteile mehr herstellt.

C

| **16** Auf die Mahnung vom 01.06.20 .. | und Sie für den entstandenen Schaden | Deshalb setzen wir Ihnen hiermit | haben Sie nicht reagiert. | werden wir einen anderen Hersteller beauftragen | eine letzte Nachfrist bis zum 15.06.20 .. | Wenn Sie diesen Termin nicht einhalten, | haftbar machen.

Mit freundlichen Grüßen

Aufgabe 4.14

Sie arbeiten bei der Firma KARA. Füllen Sie den Antwortbogen aus und teilen Sie die Gründe für die Verzögerung mit.

Hoffmann & Söhne GmbH Manufaktur mit Tradition Essen / Deutschland

Hoffmann & Söhne GmbH Zentraleinkauf

TERMIN-MAHNUNG

KARA AG
Postfach 3 18
90762 Fürth

U / Bestellung: 18-58985-1 vom 17.12.20..
Liefertermin: 03.01.20..

Bearbeiter: Anton Lobmann
Telefon: 05675 50-74
E-Mail: anton.lobmann@hoffmann.de

Datum: 29.01.20..

Mahnung wegen Lieferverzug

Unsere Bestellung 17 ST. KARA-STAHPLATTEN CK vom 17.12.20..

Trotz unserer Mahnung vom 10.01.20.. ist das bestellte Material noch nicht eingetroffen. Wir bitten Sie daher, die Ware unverzüglich an uns zu verschicken. Füllen Sie bitte den Antwortbogen aus und senden ihn umgehend an uns zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Hoffmann & Söhne GmbH

Zentraleinkauf



ANTWORTBOGEN

Artikelbezeichnung:

☐ Die Ware wurde bereits versandt am (Datum angeben)
per Standardversand, Expressversand oder Kurierdienst (Zutreffendes unterstreichen)

☐ Die Lieferung ist verspätet.
Der Versand erfolgt am: per
Grund der Verzögerung:
Weitere Bemerkungen:

Datum: Firma und Unterschrift:



Aufgabe 4.15

Sie haben ein Faxgerät bestellt, doch der Lieferant hat den Liefertermin nicht eingehalten. Schreiben Sie mithilfe der Textbausteine eine Mahnung. **Sechs Sätze passen nicht** zu diesem Brief. Die **Nachfrist** und den **Schlusssatz** müssen Sie selbst formulieren. Benutzen Sie das Schema „Mahnung wegen Lieferverzug“ auf Seite 66 und die Briefvorlage auf Seite 140.

Sie sind: Copyshop Börner, Thomas Börner, Zentralstraße 11, 37501 Osterode
Sie schreiben an: Stark & Partner, Postfach 234, 34134 Kassel

Textbausteine:

- 1 | Wir hoffen, dass Sie mit unserer letzten Lieferung zufrieden sind.
- 2 | Diese Verzögerung bringt uns in eine schwierige Lage.
- 3 | Wir beziehen uns auf Ihr Angebot von Anfang Oktober.
- 4 | Sollten Sie diese letzte Frist nicht einhalten,
- 5 | Ihre letzte Lieferung ist bei uns eingetroffen.
- 6 | würden wir auf unsere Bestellung verzichten.
- 7 | Am Anfang des Monats haben wir bei Ihnen
- 8 | Als Expressgut haben wir Ihnen heute die gewünschte Ware geschickt.
- 9 | Bis heute haben wir aber noch nichts erhalten.
- 10 | Vielen Dank für Ihr Verständnis.
- 11 | ein Faxgerät zur sofortigen Lieferung bestellt.
- 12 | Wir hoffen trotz unseres Widerrufs auf weiterhin gute Geschäftsbeziehungen.

Im Folgenden finden Sie eine Zusammenstellung wichtiger Sätze und Wendungen zum Thema Lieferung. Benutzen Sie dieses Schema, wenn Sie eine Liefer- bzw. Versandanzeige formulieren, wenn Sie Mahnungen schreiben oder wenn Sie die Kunden informieren wollen, dass sich die Lieferung verzögert.

Liefer- bzw. Versandanzeige: Wenn Sie eine Ware versenden ...

Betreff	Artikel, Modell, ...
Briefanfang	- Als Frachtgut senden wir Ihnen die bestellte/gewünschte Ware. - Wie gewünscht liefern wir Ihnen heute/am ... die ... - Heute haben wir Ihre Bestellung vom ... über ... ausgeführt.
Schluss	- Wir hoffen, Sie mit unserer Lieferung zufriedenzustellen.

Mahnung wegen Lieferverzug: Wenn eine Lieferung nicht eintrifft ...

Betreff	- Unsere Bestellung vom ... (Datum): 20 Fahrräder Cycletech - Bestellung Nr. 667 - Bitte um sofortige Lieferung
Briefanfang	- Am ... (Datum der Bestellung) haben wir bei Ihnen ... (bestellter Artikel) bestellt. - Vor ... Tagen haben wir zur sofortigen Lieferung bestellt: ... - In Ihrer Auftragsbestätigung haben Sie als Liefertermin den ... (Datum) zugesagt.
Waren-/Artikelbezeichnung	- 20 Fahrräder, Cycletech, Modell ZD 6
Warum Sie unzufrieden sind	- Diese Verzögerung bereitet uns Probleme. - Wegen des Lieferverzugs sind uns erhebliche Nachteile entstanden.
Neue Lieferfrist (Nachfrist)	- Wir setzen Ihnen eine Nachfrist/einen neuen Liefertermin bis zum ... (Datum). - Als letzte Frist setzen wir den ... (Datum). - Wir erwarten deshalb, dass Sie die Ware bis zum ... (Datum) absenden.
Folgen, wenn die Nachfrist nicht eingehalten wird	- Wenn Sie diese letzte Frist überschreiten, sehen wir uns gezwungen, Schadensersatz zu fordern. - Wenn Sie diese letzte Frist nicht einhalten, treten wir von unserer Bestellung zurück. - Sollten Sie diesen Termin nicht einhalten, verzichten wir auf die Ware. - Sollte die Ware bis zum ... (Datum) nicht eingetroffen sein, wenden wir uns an einen anderen Lieferanten.



Schluss	- Wir bitten Sie, den neuen Liefertermin unbedingt einzuhalten. - Bitte bestätigen Sie uns per Fax/per E-Mail den neuen Liefertermin. - Wir erwarten eine sofortige Lieferung.
----------------	--

Lieferverzug: Wenn Sie nicht rechtzeitig liefern können ...

Betreff	- Ihre Bestellung vom ... : 5 Fahrräder Cycletech - Mitteilung wegen Lieferverzug - Lieferverzögerung 5 Fahrräder Cycletech
Ankündigung/Begründung der Verspätung	- Leider/Zu unserem Bedauern müssen wir Ihnen mitteilen, dass ... - Es tut uns leid, Ihnen mitteilen zu müssen, dass ... - Da ... (Grund der Verspätung), sind wir leider nicht in der Lage, ... zu liefern.
Gründe des Lieferverzugs	- Ausfall von Maschinen - Krankheit von Personal - Unfall - Streik (z. B. beim Hersteller oder Lieferanten im Ausland) - Naturkatastrophen (Lawinen, Hochwasser, Erdbeben usw.) - falsche Terminierung des Auftrags
(voraussichtlichen) Termin vorschlagen	- Als neuen Termin schlagen wir Ihnen den 14. Juni 20.. vor. - Sie werden die Ware bis Ende der Woche erhalten. - Wir können Ihnen die Ware frühestens /spätestens Anfang/Mitte/Ende des Monats liefern.
Schluss	- Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis. - Wir hoffen auf Ihr Verständnis und bitten Sie um Entschuldigung. - Wir setzen alles daran, den neuen Liefertermin einzuhalten, und danken Ihnen für Ihr Verständnis.

Antwort: Wenn Sie eine Mahnung erhalten haben ...

Betreff	- Liefermahnung: Bestellung Nr. 667 - Ihre Mahnung / Ihr Mahnschreiben vom ... - Ihre Mahnung wegen Lieferverzug vom ... Bestellung Nr. 667/20 Fahrräder Cycletech
Briefanfang	Vielen Dank für Ihren Brief/Ihr Schreiben vom ... (Datum).
Bedauern und Entschuldigung	- Es tut uns leid, dass der Liefertermin für die 20 Fahrräder Cycletech vom 14. Juni 20.. nicht eingehalten werden konnte und bitten Sie um Entschuldigung. - Wir bedauern sehr, dass wir Ihnen den Lieferverzug für die 20 Fahrräder der Marke Cycletech nicht rechtzeitig mitgeteilt haben, und entschuldigen uns dafür.
Grund	Der Grund für die Verspätung ist ...
Neue Lieferfrist	- Als neue Lieferfrist können wir Ihnen den ... (Datum) anbieten. - Wir möchten Ihnen einen neuen Liefertermin am ... vorschlagen. - Wir versichern Ihnen, ... (Ware/Artikel) bis ... (Datum) zu liefern. - Die bestellten 20 Fahrräder werden Sie wie gewünscht am ... (Datum) erhalten. - Die bestellten Fahrräder erhalten Sie am ...
Schluss	- Wir hoffen auf Ihre Nachsicht/Ihr Verständnis. - Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und hoffen, Sie künftig wieder durch unsere Leistung überzeugen zu können.



Lernwortschatz: Lieferung und Lieferverzug

Aufgabe 4.16

Sie können die Wörter in Ihre Sprache übersetzen oder passende Sätze/Wendungen notieren, die Sie lernen möchten.

<u>ab</u> holen ¹	
<u>anne</u> hmen	
nimmt an, nahm an, hat angenommen	
im Besitz sein	
<u>ein</u> halten	
hält ein, hielt ein, hat eingehalten	
<u>eint</u> reffen	
trifft ein, traf ein, ist eingetroffen	
der Ersatz	
erhalten	
erhält, erhielt, hat erhalten	
das Formular, -e	
um Geduld/Entschuldigung bitten	
bittet, bat, hat gebeten	
<u>her</u> stellen	
der Hersteller, -	
hoffen/hoffen auf + Akk.	
der Lastwagen, - (LKW)	
die Lieferung, -en	
der Lieferverzug	
die Mahnung, -en	
die Nachfrist, -en	
rechtzeitig	
der Schadensersatz	

¹Bei zusammengesetzten Verben ist der trennbare Teil unterstrichen (z. B. abholen).

die Sendung, -en

spätestens

termingerecht

überweisen

überweist, überwies, hat überwiesen

der Umtausch

umtauschen

sich unterhalten mit + Dat. / über + Akk.

unterhält, unterhielt, hat unterhalten

unbedingt

verantwortlich machen für + Akk.

verantwortlich sein für + Akk.

der Versand

die Versandkosten

die Versandpauschale, -n

die Verspätung, -en

der Vertreter, - / die Vertreterin, -nen

verzichten auf + Akk.

sich verzögern

der Werbeartikel, -

in Zukunft / zukünftig / künftig

zurücktreten von + Dat.

tritt zurück, trat zurück, ist zurückgetreten



5

Reklamation: Beanstandung und Mängelrüge

In diesem Kapitel lernen und üben Sie:

- Beanstandungen, Mängelrügen und Reklamationen zu schreiben
- schriftlich und mündlich auf Beanstandungen, Mängelrügen und Reklamationen zu antworten und zu reagieren
- den Fachwortschatz zu Beanstandung, Mängelrüge und Reklamation

CHRISTEN SPORT

Hermannstraße 56 99089 Erfurt Telefon: 03 61 / 7 46 56-296 Telefax: 03 61 / 7 46 56-297 www.chsport.de

Einschreiben
Prosport AG
Frau Laura Dünnwald
Rheinstraße 11
85051 Ingolstadt

15. November 20..

MÄNGELRÜGE

Unsere Bestellung vom 31. 10. 20...: Skier PowerSnow P9

Sehr geehrte Frau Dünnwald,

heute haben wir per Bahnfracht die 100 bestellten Paar Ski der Marke PowerSnow, Modell P9 und Modell Telemark, sowie die Skischuhe Modell XP-Comfort erhalten. Leider muss ich Ihre Lieferung beanstanden.

20 der 80 bestellten Paare des Modells P9 weisen Mängel auf – sie sind an der Oberfläche zerkratzt. In diesem Zustand können wir die Ware unmöglich verkaufen. Der Rest der Lieferung ist in Ordnung.

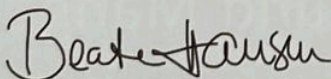
Offenbar wurden die Skier für den Transport ungenügend verpackt. Einen anderen Grund kann ich mir nicht vorstellen, da Sie die Mängel bei der Kontrolle vor dem Versand sicherlich bemerkt hätten.

Wir bitten Sie deshalb, die beanstandeten Artikel gegen einwandfreie einzutauschen. Die Wintersaison steht vor der Tür und viele Kunden kaufen erfahrungsgemäß ihre neuen Skier Ende November oder Anfang Dezember.

Die beanstandete Sendung steht zu Ihrer Verfügung. Bitte teilen Sie uns umgehend mit, wann wir mit dem Ersatz rechnen können.

Mit freundlichen Grüßen

Christen Sport

i. V. 

Beate Hansen



Lesen Sie den Brief und lösen Sie die Aufgaben 5.1–5.2.

Aufgabe 5.1

Kreuzen Sie die richtige Antwort an. Pro 3er-Block gibt es nur **eine** richtige Antwort.

- | | | |
|--------------------|---|---|
| 1 Beate Hansen | a | hat insgesamt 100 Paar Skier Modell P9 bestellt. |
| | b | hat 100 Paar Skischuhe Modell XP-Comfort bestellt. |
| | c | bemängelt die Lieferung der Skier Modell P9. |
| 2 Christen Sport | a | behält die Ware und repariert die beschädigten Skier. |
| | b | verlangt eine Ersatzlieferung. |
| | c | verlangt einen Rabatt. |
| 3 Die Skier | a | waren schon vor dem Transport beschädigt. |
| | b | wurden nicht kontrolliert. |
| | c | wurden sehr wahrscheinlich während des Transports beschädigt. |
| 4 Viele Kunden | a | haben schon bei Christen Sport reklamiert. |
| | b | kaufen vor Weihnachten neue Skier. |
| | c | sind gute Skifahrer. |
| 5 Christen Sport | a | wartet auf einen Lösungsvorschlag. |
| | b | will die gesamte Lieferung nicht mehr. |
| | c | will neue, unbeschädigte Skier haben. |

Aufgabe 5.2

Besprechen Sie die Wendungen und übersetzen Sie sie in Ihre Sprache.

- | | |
|---|-------|
| a eine Lieferung beanstanden | |
| b einen Mangel aufweisen | |
| c in diesem Zustand | |
| d ein anderer Grund | |
| e die beanstandeten Artikel | |
| f die Ware eintauschen | |
| g die Ware unmöglich verkaufen können | |



an: info@reisen-marthaler.de

Cc:

Bcc:

Betreff: Beanstandung: Unsere Städtereise nach Berlin

Anhang:

Sehr geehrte Frau Marthaler,

letzten Sonntag sind wir von der bei Ihnen gebuchten Städtereise zurückgekommen. Die Reise war ein einmaliges Erlebnis und alle Teilnehmer waren mit der Organisation sehr zufrieden.

Leider gab es bei der Anreise ein kleines Problem. Anstatt 17 Doppelzimmer waren nur 16 Doppelzimmer reserviert. Zwei Personen, Herr und Frau Marsch, mussten drei Nächte im Hotel Berlin Plaza** und die vierte Nacht im Hotel Charlottenburg** verbringen.

Da im Arrangement von 320,- € pro Person das Hotel inbegriffen war, fordern wir den Betrag für die 4 Übernachtungen zurück. Außerdem finden wir, dass für die Umstände ein weiterer Rabatt als Entschädigung aus folgenden Gründen angebracht wäre:

- a) Beide Hotels liegen ziemlich weit weg vom Hotel Mövenpick****.
- b) Herr und Frau Marsch mussten zweimal das Hotel wechseln.
- c) Beide Hotels sind Zwei-Sterne-Hotels und entsprachen somit nicht dem gewünschten Standard.
- d) Den geselligen Abend am Ende der Reise konnten Herr und Frau Marsch nur zum Teil miterleben, da sie in einem anderen Hotel untergebracht waren.
- e) Morgens musste das Ehepaar Marsch jeweils eine halbe Stunde zu Fuß gehen oder eine viertelstündige U-Bahnfahrt in Kauf nehmen, um zu unserem Treffpunkt zu gelangen.

Wir bitten Sie, unser Anliegen zu prüfen, und erwarten eine umgehende Antwort.

Besten Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Theatergruppe Uni Freiburg

Ursula Roggo

.....
 Theatergruppe Uni Freiburg
 Bertolt-Brecht-Str. 12
 79085 Freiburg
 Tel.: +49 761/87345-33
 Fax: +49 761/87345-30
 E-Mail: ursula.roggo@uni-freiburg.de



Lesen Sie die E-Mail und lösen Sie die Aufgaben 5.3 – 5.5.

Aufgabe 5.3

Beantworten Sie die Fragen. Bilden Sie ganze Sätze.

a | Wie war die Reise nach Berlin?

.....

b | Was passierte vor Ort?

.....

c | Was mussten Herr und Frau Marsch tun?

.....

d | Warum schreibt Frau Roggo? Was verlangt sie?

.....

e | Was möchte Frau Roggo außerdem?

.....

Aufgabe 5.4

Lesen Sie den Brief noch einmal und finden Sie Synonyme.

a | angemessen sein

e | übernachten

b | inklusive

f | Schadensausgleich

c | einzigartig

g | zu etwas kommen

d | Nachteile akzeptieren

h | sofort

Aufgabe 5.5

Welche Sätze können Sie mit den Wörtern bilden? Schreiben Sie.

Betrag | Wir | die | vier | zurück. | den | fordern | für | Übernachtungen

1 |

Anliegen | Antwort. | bitten Sie, | und | eine | Wir | unser | zu | umgehende |
prüfen, | erwarten

2 |

		
an:	ursula.roggo@uni-freiburg.de	Anhang:
Cc:		 E-Mail ans Hotel Mövenpick
Bcc:		
Betreff:	Ihre Reklamation: Städtereise nach Berlin	

Sehr geehrte Frau Roggo,

in Ihrer E-Mail von gestern teilen Sie uns mit, dass es bei Ihrer Ankunft im Hotel Mövenpick**** in Berlin Probleme mit der Reservierung eines Doppelzimmers gegeben hat. Wir verstehen, dass die Situation für die ganze Reisegruppe ärgerlich war.

Nach genauer Überprüfung der Reservierung (siehe Anhang) stellten wir jedoch fest, dass der Fehler nicht bei uns liegt. Wie die angehängte E-Mail zeigt, haben wir die richtige Anzahl der Doppelzimmer reservieren lassen. Mit größter Wahrscheinlichkeit hat ein Angestellter des Hotels Mövenpick einen Fehler gemacht und ein Doppelzimmer zu wenig reserviert.

Da es uns vor allem wichtig ist, dass Sie als Kunden zufrieden sind, werden wir Ihnen den Betrag für die 4 Übernachtungen zurückerstatten. Außerdem gewähren wir Herrn und Frau Marsch für die Unannehmlichkeiten (Hotelwechsel und weitere Umstände) einen Rabatt von 10% auf die Reise, obwohl der Fehler nicht bei uns lag. Aus diesem Grund bitten wir Sie, uns die Bankverbindung von Herrn und Frau Marsch mitzuteilen, damit wir das Geld in den nächsten Tagen überweisen können.

Wir hoffen, dass Sie die Reise trotz dieses Vorfalles in guter Erinnerung behalten, und freuen uns, Sie bald wieder in Berlin begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

Reisebüro Marthaler

Suzi Marthaler

.....
REISEBÜRO MARTHALER
Bergmannstraße 45
10965 Berlin

Tel.: +49 30/36820-20
Fax: +49 30/36820-21
E-Mail: info@reisen-marthaler.de



Lesen Sie die E-Mail und lösen Sie die Aufgaben 5.6 – 5.7.

Aufgabe 5.6

Unterstreichen Sie in der E-Mail die wichtigsten Angaben und fassen Sie kurz zusammen, was in der E-Mail steht.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Aufgabe 5.7

Ergänzen Sie die Nomen mit Artikel und die Verben.

Nomen	Verb
1 die Mitteilung	
2 	reservieren
3 	überprüfen
4 	anhängen
5 die Rückerstattung	
6 die Bitte	
7 die Überweisung	
8 die Hoffnung	
9 	vorfallen
10 	sich erinnern

B Hören und Sprechen

Sie hören drei Gespräche.
Bearbeiten Sie zu jedem Gespräch die dazugehörige Aufgabe.



Track 13

Aufgabe 5.8

Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die Gesprächsnotiz.

ZIMMERMANN AG

GESPRÄCHSNOTIZ

Telefonanruf vom: **20. Mai 20..**

Grund des Anrufs: **a** |

Firma: **b** |

Bestellter Artikel: **Lineale**

Länge: **d** |

Gelieferter Artikel: **f** |

Länge: **g** |

Umtausch: **am** .. **i** |

aufgenommen von: **k** |

Name des Kunden: **c** |

Bestellnummer: ☐ ☐ - ☐ ☐ ☐

Menge: **e** |

Menge: **h** |

per .. **j** |



Track 14

Aufgabe 5.9

Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die Zusammenfassung.

Vor **a** | hat Herr Keller im Kaufhaus **b** |

ein **c** | Modell Texas Fax Color **d** | gekauft. Jetzt hat

Herr Keller ein Problem: Das Faxgerät **e** | nicht mehr, obwohl er

die **f** | genau befolgt hat.

Herr Keller telefoniert mit dem Kundendienst, denn er möchte das Gerät **g** |

Er braucht dafür den **h** | Die Abteilung für Reklamationen

befindet sich im **i** | Stock.



Aufgabe 5.10

Track 15

Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die Gesprächsnotiz.

INTERSPORT

GESPRÄCHSNOTIZ

Gespräch aufgenommen von:

Grund des Anrufs: Datum:

Kundenname: **Carla**

Firma: **Walker-Sport in**

Bestellte Ware: **80 Wanderschuhe, Raichle, Modell Davos** Art.: Farbe:

Paar Trekkingschuhe, Meindl

12 Paar Freizeitschuhe, Puma, Modell Lissabon

Gelieferte Ware: **80 Paar Wanderschuhe, Raichle, Modell Zermatt** Art.: **CJ 76** Farbe:

Paar Trekkingschuhe, Meindl

Paar Freizeitschuhe, Puma, Modell

Lieferung: **am**



Spielen Sie zu zweit folgende Rollenspiele.

Aufgabe 5.11

Sie haben einen Tischrechner bei Inter Shop bestellt. Mit der Lieferung sind Sie aber nicht zufrieden und rufen bei Inter Shop an.

- Partner A ist der Kunde/die Kundin und benutzt die Rollenkarte A11, Seite 131.
- Partner B arbeitet in der Abteilung, die für die Reklamationen zuständig ist, und benutzt die Rollenkarte B11, Seite 132.

Aufgabe 5.12

Sie arbeiten beim Unternehmen Raemy & Co. in Braunschweig. Ihre Büroräume werden von der Firma „Sauber“ geputzt. Weil Sie in letzter Zeit mit den Diensten der Firma „Sauber“ unzufrieden sind, rufen Sie dort an.

- Partner A arbeitet beim Unternehmen Raemy & Co. und benutzt die Rollenkarte A12, Seite 131.
- Partner B arbeitet bei der Firma „Sauber“ und benutzt die Rollenkarte B12, Seite 132.

Aufgabe 5.13

Sie arbeiten in einem Architekturbüro in Konstanz. In letzter Zeit gibt es Probleme mit den Parkplätzen. Sie rufen deswegen den Vermieter, die Immobilienfirma Segesser, an.

- Partner A arbeitet im Architekturbüro „Sturny & Partner“ und benutzt die Rollenkarte A13, Seite 133.
- Partner B arbeitet bei der Firma Segesser und benutzt die Rollenkarte B13, Seite 134.

Aufgabe 5.14

Lesen Sie den Brief und wählen Sie die korrekten Wendungen.

STEINER & KLEIN GMBH

Firma Schiller
Herrn Thomas Schiller
Postfach 6 78
03048 Cottbus

Moser Allee 12
03238 Finsterwalde
Tel.: 03531/4862930
Fax : 03531/4862931
psiedler@steiner-klein.de
www.steiner-klein.de

Finsterwalde, 10. März 20..

Ihre **a** | **Reklamation – Lieferung**: 100 Karten Nr. 87b64

Sehr **b** | **geehrter Herr Schiller, – geehrte Damen und Herren,**

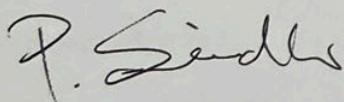
gestern haben wir Ihre Sendung **c** | **erteilt – erhalten** und mussten leider **d** | **feststellen – mitteilen**, dass zwei Pakete in schlechtem **e** | **Mangel – Zustand** bei uns eingetroffen sind. Mehrere Karten wurden **f** | **verletzt – beschädigt**.

Wenn Sie uns die **g** | **beschädigten – falschen** Karten zu einem reduzierten **h** | **Preis – Rabatt** verkaufen, sind wir bereit, die gesamte **i** | **Artikel – Sendung** zu behalten.

Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie mit diesem **j** | **Vorschlag – Lösung** einverstanden sind. Sonst **k** | **bieten – bitten** wir Sie, die **l** | **beanstandete – bezahlte** Ware zu **m** | **ersetzen – bestellen**.

Lassen Sie uns bitte möglichst bald wissen, wie Ihre **n** | **Lieferung – Entscheidung** ist.

Mit freundlichen Grüßen



Paul Siedler

Aufgabe 5.15

Bringen Sie die Antwort auf die Reklamation von Seite 80 in die richtige Reihenfolge. Ergänzen Sie das Datum, den Betreff, die Anrede und die Grußformel.

1. Die Pakete wurden | 2. wir haben Ihre Reklamation erhalten | 3. Vielen Dank | 4. haben wir
beigelegt. | 5. beschädigt. | 6. und bedauern den Schaden sehr. | 7. wahrscheinlich beim Transport |
8. Da Sie bereit sind, | 9. Die korrigierte Rechnung | 10. die Ware zu behalten, |
11. für Ihr Entgegenkommen. | 12. einen Preisnachlass von 20% vor. | 13. schlagen wir

Firma Schiller Büroartikel

Postfach 678, 03048 Cottbus, www.schiller.de

Steiner & Klein GmbH
Moser Allee 12
03238 Finsterwalde

Werner Meinecke

Anlage:
neue Rechnung

C Schreiben

Aufgabe 5.16

Welche Wörter passen in den Brief? Schreiben Sie die Buchstaben a–p in die Lücken 1–10. Sie können jedes Wort nur einmal verwenden. (Nicht alle Wörter passen in den Brief.)

a| Empfang b| Versand c| Lieferung d| ersetzen e| Reparaturen f| beschweren g| Erzeugnis
h| Vorfall i| Kunden j| Mängel k| überzeugen l| zurückzusenden m| Zustand n| zugesandt
o| erklären p| Angelegenheit

Ihre Reklamation vom 11. Mai

Berlin, 15. Mai 20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bestätigen den 1. Ihres Briefes vom 11. Mai, in dem Sie sich über unsere letzte Lieferung von Fahrrädern Modell „Scott“ 2. Nach Ihrer Aussage weisen 4 davon verschiedene 3. auf, vor allem im Bereich der Federgabel.

Wir haben uns sofort mit dieser 4. beschäftigt und uns an den Verantwortlichen der Montageabteilung gewandt. Dieser kann sich auch nicht 5., weshalb die Ware nicht in gutem 6. bei Ihnen eingetroffen ist.

Da uns aber sehr daran liegt, unsere 7. zufrieden zu stellen, bitten wir Sie, die defekten Fahrräder zur Prüfung 8. Selbstverständlich übernehmen wir die Kosten.

Wir bedauern diesen unangenehmen 9. und werden in Zukunft dafür sorgen, dass wir Sie wieder durch unsere einwandfreien Produkte 10. können.

Mit freundlichen Grüßen

Aufgabe 5.17

Vor sechs Monaten haben Sie einen Kopierer gekauft. Leider funktioniert er nicht gut, obwohl er schon zweimal repariert wurde. Schreiben Sie eine Reklamation.

Sie sind: Abteilungschef bei Heinze & Holtmann OHG, Weserstraße 11, 27735 Delmenhorst

Sie schreiben an: Großhandlung Worb e. Kfm., Am Langensee 24, 38640 Goslar

Schreiben Sie die Reklamation mithilfe der passenden Textbausteine. Achtung: **Vier Sätze** passen nicht zu diesem Brief! **Formulieren Sie Einleitung und Schlusssatz selbst.** Benutzen Sie dafür das Schema „Reklamation bzw. Mängelrüge“ auf Seite 84 und die Briefvorlage auf Seite 141.

Textbausteine:

- 1 | Wir freuen uns auf Ihren baldigen Auftrag.
- 2 | Die Garantiezeit ist schon abgelaufen.
- 3 | Darum bitten wir Sie, uns so schnell wie möglich einen Techniker vorbeizuschicken.
- 4 | Deshalb hoffen wir, dass Sie die Reparaturkosten übernehmen werden.
- 5 | Wir schicken Ihnen die beanstandete Ware zurück.
- 6 | Der beanstandete Kopierer steht noch unter Garantie.
- 7 | Sonst müssen wir Sie um ein neues Kopiergerät bitten.
- 8 | Sonst kann der Vertrag noch rückgängig gemacht werden.



Aufgabe 5.18

Lesen Sie die Hinweise der Firma Galster Kosmetik AG und die Situation dazu.

kundenservice@galster.de

Wenn Sie Fragen zu Ihrer Bestellung haben, ein Produkt zurücksenden und umtauschen wollen oder wenn Sie sich wegen einer Rechnung erkundigen wollen, wenden Sie sich bitte an unsere Kundenserviceabteilung.

Schicken Sie uns einfach eine E-Mail oder rufen Sie uns an: 08 48 / 9738 64 (montags bis freitags, 9:00 bis 17:00 Uhr).

Sie können uns auch ein Fax senden: 08 48 / 9738 66. Oder schreiben Sie an folgende Adresse:
Galster Kosmetik AG, Postfach 243, 72708 Reutlingen

Situation: Am 1. Mai 20.. haben Sie sechs Tuben Handcreme Nr. 25192 bestellt.

Sie haben aber sechs Tuben Nr. 25182 erhalten.

Füllen Sie das Rücksendeformular aus und schreiben Sie eine Reklamation (Artikelbezeichnung, Menge, Grund der Rücksendung).

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <http://www.galster.de>. The page title is "GALSTER Kosmetik AG". The main heading is "Rücksendeformular". Below the heading, there are two buttons: "schließen" and "abschicken". The form contains the following fields:

Kundennummer	1780011	Straße	
Anrede		Postleitzahl	
Name		Stadt	
Vorname		Land	
E-Mail-Adresse		Telefon	
Betreff			
Nachricht			

At the bottom left of the browser window, the word "Done" is visible.

Im Folgenden finden Sie eine Zusammenstellung wichtiger Sätze und Wendungen für das Verfassen einer Reklamation. Benutzen Sie dieses Schema, wenn Sie eine Reklamation schreiben, und merken Sie sich die für diesen Geschäftsbrief typischen Wendungen.

Mängelrüge: Wenn eine Ware einen Mangel aufweist ...

Betreff	- Unsere Bestellung vom ... (Datum) - Ihre Lieferung von Kopiergeräten LENOX - Reklamation/Mängelrüge: Kaffeemaschine Turmix, Art. 66a - Schadensersatz wegen Falschlieferung
Briefanfang	- Am 18. August habe ich bei Ihnen ... bestellt. Leider musste ich feststellen, dass ... - Wir haben heute Ihre Lieferung erhalten. Beim Kontrollieren der Ware fiel uns auf, dass ... - Leider müssen wir ... aus Ihrer Lieferung reklamieren.
Genaue Waren- oder Artikelbezeichnung	- Kopiergerät LENOX, Modell Profi, Art. 799c
Mängel genau beschreiben	- Beim Kopieren werden die Blätter nicht korrekt eingezogen, so dass manche Kopien unvollständig ausgedruckt werden. - Statt der bestellten ... erhielten wir nur ... - Die von Ihnen gelieferte Ware entspricht nicht ...
Lösung / Forderung	- Einwandfreier Ersatz - Reparatur - Preisnachlass (Die beschädigte / mangelhafte Ware kann nur gegen einen Preisnachlass von ... % akzeptiert werden.) - Gutschrift - Rücktritt vom Vertrag (Sie wollen die Ware nicht mehr und fordern evtl. auch das Geld zurück, falls die Ware bereits bezahlt wurde.)
Schluss (Bitte um Antwort)	- Die beanstandete Ware steht zu Ihrer Verfügung und wir bitten Sie um einwandfreien Ersatz. - Wir bitten Sie, den Mangel so schnell wie möglich zu beheben, und danken Ihnen für Ihr Verständnis. - Bitte teilen Sie uns bis zum ... (Datum) mit, ob Sie unseren Vorschlag akzeptieren. / wann wir mit der Lieferung der einwandfreien Ware rechnen können.



Beanstandung:

Wenn eine Dienstleistung nicht oder nur teilweise erfüllt wurde ...

Betreff	- Beanstandung der Dienstleistung Reise nach Australien, Katalog-Nr. 39652 - Wandschaden vom 05. April 20..
Briefanfang	- Im Dezember 20.. haben wir bei Ihnen eine Reise nach Australien (6.1.20.. – 20.1.20..) gebucht. Als wir ... - Letzte Woche haben Sie in meiner Wohnung mehrere Arbeiten erledigt. Leider ...
Genaue Beschreibung der Beanstandung	- Als wir am Flughafen in Sydney unseren reservierten Mietwagen in Empfang nehmen wollten, war leider ... - Leider hat einer Ihrer Arbeiter durch unvorsichtigen Umgang mit der Leiter die Wand im Wohnzimmer beschädigt.
Lösung / Forderung	- Preisnachlass - Nachbesserung - Lösungsvorschläge des Dienstleisters
Schluss (Bitte um Antwort)	- Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und eine umgehende Antwort. - Ich bitte Sie, den Schaden so schnell wie möglich zu beheben, und danke Ihnen für Ihre Kooperation.

Antwort auf Reklamation bzw. Mängelrüge und Beanstandung

Betreff	- Ihre Reklamation zu ... (z.B. Nr. und Datum der Lieferung) - Ihre Reklamation: Beschädigte Skier
Briefanfang	- Wir haben Ihren Brief/Ihre angekündigte Rücksendung am ... erhalten. - Wir danken Ihnen für Ihren Brief und bedauern, dass ... - In Ihrem Brief vom ... teilen Sie uns mit, dass ... - In Ihrem Brief vom ... beschweren Sie sich darüber, dass ...
Berechtigte Reklamation Entschuldigung	- Wir bedauern diesen Umstand sehr und bitten Sie um Entschuldigung. - Es tut uns leid, dass der Artikel Nr. ... beschädigt ist/nicht Ihren Vorstellungen entspricht. - Für die fehlerhafte (mangelhafte) Lieferung / Ware bitten wir Sie um Entschuldigung.
Berechtigte Reklamation Lösung, Maßnahme	- Einwandfreier Ersatz/Reparatur/Preisnachlass/Gutschrift - Wir schlagen vor, dass wir ... reparieren. - Den Kaufpreis und alle Portokosten/den zusätzlichen Arbeitsaufwand werden wir Ihnen selbstverständlich erstatten. - Wir kommen Ihnen mit folgendem Vorschlag entgegen: ...
Nicht berechtigte Reklamation	- An den beanstandeten Artikeln können wir keine Mängel feststellen. - Der Schaden ist durch falschen Umgang mit dem Gerät entstanden. Daher können wir Ihrer Forderung nach Ersatz nicht entsprechen. - Ich kann Ihre Reklamation nicht anerkennen ...
Positiver Schluss	- Wir hoffen, Sie auch weiterhin zu unseren Kunden zählen zu dürfen. - Wir werden uns bemühen, dass Ihnen zukünftig solche Unannehmlichkeiten erspart bleiben. - Wir hoffen, Ihnen mit diesem Vorschlag/dieser Lösung entgegenzukommen. - Wir hoffen, dass wir Sie in Zukunft wieder durch unsere Leistung überzeugen können.



Lernwortschatz: Reklamation

Aufgabe 5.19

Sie können die Wörter in Ihre Sprache übersetzen oder passende Sätze/Wendungen notieren, die Sie lernen möchten.

auffallen¹

fällt auf, fiel auf, ist aufgefallen

aufweisen (Mängel)

weist auf, wies auf, hat aufgewiesen

behalten

behält, behielt, hat behalten

beanstanden

bedauern

beheben (einen Schaden/Mangel)

beschädigen

die Beschwerde, -n

sich beschweren über + Akk.

defekt

entgegenkommen

kommt entgegen, kam entgegen,

ist entgegengekommen

einwandfrei

erstatten

fehlerhaft

funktionieren

die Garantie, -n

das Gerät, -e

gesamt

sich handeln um + Akk.

¹Bei zusammengesetzten Verben ist der trennbare Teil unterstrichen (z. B. auffallen).

Kenntnis nehmen von + Dat.

kontrollieren

sich kümmern um + Akk.

der Lösungsvorschlag, "e

der Mangel, –

mangelhaft

die Mängelrüge, -n

vor Ort

passieren

das Postfach, -er

der Preisnachlass, -e/-lässe

der Preisunterschied, -e

die Reklamation, -en

reklamieren

die Reparatur, -en

die Reparaturkosten

der Schaden, "

der Schadensersatz

die Unannehmlichkeit, -en

der Vertrag, -e

wahrscheinlich

zurückschicken

zurücktreten (vom Vertrag)

tritt zurück, trat zurück, ist zurückgetreten

der Zustand, "e

zuständig sein für + Akk.



6

Bewerbung

In diesem Kapitel lernen und üben Sie:

- Stellenprofile in einer Anzeige zu interpretieren
- inhaltlich korrekt auf eine Stellenanzeige zu antworten
- ein Vorstellungsgespräch zu führen
- den Fachwortschatz zur Bewerbung

Jana Nova | Dlouha 15 | CZ-301 00 Pilsen | Tel.: +420 377 624 955 | E-Mail: jana.nova@online.cz

EMF Job AG
Frau Petra Stauffer
Moritzplatz 33
38448 Wolfsburg

EMF Job AG

Suchen Sie eine neue berufliche Herausforderung und möchten gleichzeitig Ihre Sprachkenntnisse vertiefen? Für unsere Kunden suchen wir dringend

Kaufmännische Angestellte

mit abgeschlossener kaufmännischer Ausbildung und einer mindestens einjährigen Berufserfahrung. Sie sollten dynamisch, interessiert und flexibel sein. Sie haben gute Deutsch- und Englischkenntnisse.

Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen richten Sie bitte an:
EMF Job AG, Petra Stauffer, Bahnhofplatz 33, 38448 Wolfsburg

Pilsen, 17.05.20..

Bewerbung um die Stelle als kaufmännische Angestellte
Ihre Anzeige im Internetportal emf-job.com vom 06.05.20..

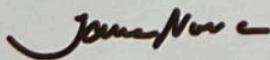
Sehr geehrte Frau Stauffer,
Ihre Anzeige hat mich sofort angesprochen, da die Stelle als kaufmännische Angestellte in Deutschland die ideale Fortsetzung meines bisherigen Berufsweges darstellt.

Vor drei Jahren habe ich mein Studium in den Fachbereichen Tourismus und Wirtschaft an der Fachhochschule in Pilsen erfolgreich abgeschlossen. Im Anschluss absolvierte ich ein Praktikum im Reisebüro Vogel Reisen in Regensburg. Neben der Organisation von Städtereisen gehörten auch die Buchhaltung und die Eventplanung zu meinem Verantwortungsbereich. Natürlich habe ich meine Deutschkenntnisse verbessern können. Seit einem Jahr bin ich als kaufmännische Angestellte bei der Firma TAT in Pilsen tätig, wo ich Rechnungen und Verträge bearbeite. Außerdem bin ich für die Betreuung und Beratung der Kunden zuständig.

Ich bin kommunikativ, zielstrebig und zuverlässig und arbeite gern eigenverantwortlich. Fundierte MS-Office-Kenntnisse sowie gute Englischkenntnisse runden meine Kompetenzen ab.

Über die Einladung zu einem Vorstellungsgespräch freue ich mich sehr.

Mit freundlichen Grüßen



Jana Nova

Anlagen

- Lebenslauf
- Zeugnisse



Lesen Sie das Bewerbungsschreiben und lösen Sie die Aufgabe 6.1.

Aufgabe 6.1

Ergänzen Sie den Lebenslauf von Jana Nova.

Jana Nova ist am 19. April 1990 geboren. Sie ist nicht verheiratet.

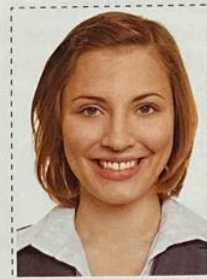
Während ihres Praktikums in Deutschland hat sie sich an der VHS Regensburg weitergebildet.

In ihrer Freizeit singt sie in einer Band, mit der sie auch öffentliche Auftritte hat.

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name a |
Geburtsdatum b |
Geburtsort Prag
Staatsangehörigkeit c |
Familienstand d |



Berufserfahrung

seit 5/2013 kaufmännische Angestellte bei TAT, Pilsen, Tschechien
- kaufmännisch-betriebswirtschaftliche Aufgaben
- Kundenbetreuung am Telefon
8/2012 – 4/2013 e |
- Organisation von Städtereisen
- Umsetzen von Kundenwünschen
- Planung und Durchführung von Events
- buchhalterische Aufgaben

Ausbildung

1996 – 2005 Grundschule in Prag, Tschechien
2005 – 2009 Handelsakademie in Prag
Abschluss: Abitur (Note 1,6)
2009 – 2012 f |
Abschluss: Diplom (Note 1,3)

Weiterbildung

1/2013 – 3/2013 Zusatzqualifikation „Moderne Buchhaltung“
g |

Qualifikationen

Sprachkenntnisse Tschechisch – Muttersprache
h | – fließend in Wort und Schrift
Englisch – gut
MS-Office (sehr gute Kenntnisse in Word, Excel und PowerPoint)

EDV-Kenntnisse

Sonstiges Führerschein Klasse B

Engagement

i |
Hilfstrainerin im Kinder Basketball Club Pilsen

Pilsen, 17.05.20..

Jana Nova

B Hören und Sprechen

Lesen Sie die Stellenanzeigen und wählen Sie die aus, die Sie am meisten interessiert.

Wir suchen für unseren Kleinbetrieb in Wuppertal zum 1. November 20... oder nach Vereinbarung

eine/-n kaufmännische/-n Allrounder/in in Vollzeit

Ihre Hauptaufgaben

- selbstständige Bearbeitung der Aufträge
- Bearbeitung von Kundenanfragen
- Führen der Finanzbuchhaltung (ohne Abschluss)
- Unterstützung der Marketingabteilung

Erwünschtes Profil

- Fundierte kaufmännische Ausbildung
- Organisationstalent
- Gute Englischkenntnisse
- Zuverlässige, kundenorientierte Arbeitsweise
- Gute EDV-Kenntnisse (Word, Excel)

Ihre Perspektiven

- Kleines Team
- Vielfältiges Tätigkeitsfeld
- Selbstständiges Arbeiten

Schicken Sie Ihre schriftliche Bewerbung mit Ihren Gehaltsvorstellungen an:
Universum AG, Frau Spät,
Am Markt 12, 42103 Wuppertal

Wir sind eine international agierende Agentur und suchen zum 1. Oktober 20... eine/n

Assistenten/in

zur aktiven Unterstützung unserer Berater. Sie verfügen über Koordinations- und Organisationstalent, stilsicheres Deutsch sowie gute EDV-Kenntnisse. Für diese vielseitige Aufgabe werden eine kaufmännische Ausbildung sowie mehrere Jahre Berufserfahrung vorausgesetzt.

Aussagekräftige Bewerbungen bitte nur per E-Mail einsenden.

E-Mail: office@sommer.de

Wir sind eine dynamische Anwaltskanzlei mittlerer Größe in Würzburg und beraten in- und ausländische Kunden auf dem Gebiet des Wirtschaftsrechts. Zur Ergänzung unseres Teams suchen wir ab sofort eine/n

Mitarbeiter/in.

Wir bieten Ihnen ein vielseitiges und interessantes Tätigkeitsgebiet, das neben administrativen und organisatorischen Aufgaben auch die Geschäftskorrespondenz auf Deutsch und Englisch umfasst.

Sie sind präzise, zuverlässig, belastbar und erledigen schnell Ihre Aufgaben. Sie haben sehr gute Kenntnisse in Deutsch und Englisch und arbeiten gerne in einem engagierten Team.

Senden Sie bitte Ihre Bewerbungsunterlagen an:
REHBERG & KAISER, Frau Imgold,
Postfach 900, 97070 Würzburg



Aufgabe 6.2

Sie wollen wissen, für welches Stellenangebot sich Ihr Partner/Ihre Partnerin interessiert. Stellen Sie ihm/ihr Fragen zu den Stellenanzeigen und machen Sie sich Notizen. Ihr Partner/Ihre Partnerin informiert Sie, ohne den Beruf, den Namen des Unternehmens und den Ort zu nennen. Vergleichen Sie dann Ihre Notizen mit den Stellenangeboten und finden Sie heraus, um welches Stellenangebot es sich handelt.

Aufgabe 6.3

Beschreiben Sie Ihre ideale Arbeitsstelle. Was ist für Sie wichtig? Machen Sie sich zuerst Notizen und tauschen Sie sich danach aus. Orientieren Sie sich an folgenden Punkten:

Sicherheit, Arbeitsklima, Selbstständigkeit, Abwechslung, gleitende Arbeitszeit, betriebliche Sozialleistungen, Verdienstmöglichkeiten, Aufstiegschancen, ...



Sie hören zwei Hörtexte.

Bearbeiten Sie zu jedem Hörtext die dazugehörige Aufgabe.



Aufgabe 6.4

Ergänzen Sie die Informationen.

STELLENANGEBOT IM RADIO

Firma: **a** |

Branche: **b** |

PLZ und Ort: **c** |

Telefon: **d** |

Stelle als: **e** |

Leistungen: **f** | -

Kenntnisse: **g** | -

-

-

-

-

Kompetenzen: **h** | -

-

-

-

Berufserfahrung: **i** |



Aufgabe 6.5

Sie hören ein Gespräch zwischen der Personalleiterin der Firma ZORAC und Frau Siegenthaler, einer Bewerberin. Sind die folgenden Aussagen richtig (**R**) oder falsch (**F**)? Korrigieren Sie die falschen Aussagen.

- 1 | Ein Bekannter hat Frau Siegenthaler über die Firma informiert.
- 2 | Die Firma hat in ganz Europa über 20.000 Angestellte.
- 3 | Die Firma ZORAC hat mehrere Standorte in Deutschland.
- 4 | Frau Siegenthaler findet die Stelle zu anspruchsvoll.
- 5 | Die Bewerberin beherrscht vier Sprachen in Wort und Schrift.
- 6 | Die wöchentliche Arbeitszeit beträgt über 40 Stunden.
- 7 | Bei ZORAC gibt es fixe Arbeitszeiten.
- 8 | Angestellte ohne Kinder dürfen ihren Urlaub zuerst beantragen.
- 9 | Frau Siegenthaler hat keine Berufserfahrung.

Spielen Sie zu zweit folgende Rollenspiele.



Aufgabe 6.6

Hören Sie das Vorstellungsgespräch in Aufgabe 6.5 und spielen Sie danach ein ähnliches Gespräch.

- Partner A übernimmt die Rolle des Personalchefs/der Personalchefin und benutzt die Rollenkarte A14, Seite 133.
- Partner B ist der Bewerber/die Bewerberin und benutzt die Rollenkarte B14, Seite 134.

Aufgabe 6.7

Sie würden gern etwas mehr über ein Stellenangebot erfahren.

- Partner A spielt den Bewerber/die Bewerberin und benutzt die Rollenkarte A15, Seite 135.
- Partner B ist der Personalleiter/die Personalleiterin und benutzt die Rollenkarte B15, Seite 136.

Aufgabe 6.8

Ergänzen Sie die fehlenden Wörter.

Arbeitszeugnis | Lebenslauf | Verkauf | Produktion | Bereiche | Lehre | Versand | Diplom |
Abteilungen | Anzeige | Monate | kaufmännische | mündlich | Fremdsprachenkenntnisse |
Praktikums | Vorstellungsgespräch | Abschluss | Unternehmen | Erfahrung

Sehr geehrte Damen und Herren,

die **a** | Handel und **b** | haben mich schon immer
interessiert. Deshalb habe ich mit großem Interesse Ihre **c** | in der FAZ vom
10. März gelesen. Meine **d** | **e** | habe ich in der Verkaufsabteilung
eines großen Warenhauses absolviert. Nach **f** | meiner Lehre im Juni 20.. war ich
zehn **g** | bei der Firma Sutter AG in Karlsruhe tätig. Während dieses
h | arbeitete ich in verschiedenen **i** | : Einkauf,
j |, **k** |, Transport, Organisation.
Außerdem habe ich viel **l** | im Umgang mit den branchenüblichen EDV-Programmen.
Meine **m** | sind sehr gut, Englisch und Italienisch beherrsche ich
sowohl schriftlich als auch **n** |
Ihr **o** | ist bekannt für eine starke Kundenorientierung und eine moderne Organisation,
und stellt für mich deshalb einen äußerst attraktiven Arbeitgeber dar.
Ich bin flexibel und könnte Ihnen ab dem 1. Mai zur Verfügung stehen.

Über die Einladung zu einem **p** | freue ich mich sehr.

Mit freundlichen Grüßen

Anlagen

q |

r |

s |



Aufgabe 6.9

Rekonstruieren Sie das Bewerbungsschreiben: Nummerieren Sie die Sätze innerhalb der Abschnitte A, B, C, D. Übertragen Sie anschließend das Bewerbungsschreiben in Ihr Heft.

Ihre Anzeige im Eisenacher Tagblatt vom 15.5.20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

A

| Deshalb freut es mich sehr, | in der Buchhaltung Ihres Betriebs |¹..... ich habe Ihre Anzeige mit großem Interesse gelesen. | entspricht genau meinen Kompetenzen. | dass Sie einen neuen Mitarbeiter mit meinem beruflichen Profil suchen. | Die Stelle als kaufmännischer Angestellter

B

| Danach absolvierte ich einen Sprachkurs in London |⁷..... Wie Sie den beigelegten Dokumenten entnehmen können, | und arbeitete anschließend ein Jahr | habe ich meine Lehre bei der Firma BLUE in Ingolstadt gemacht. | in einer Filiale der OK Bank in München.

C

| Dies ist der Hauptgrund, |¹²..... Ich bin auf der Suche nach einer Stelle, | weshalb ich mich | die mir eine anspruchsvolle Tätigkeit bietet | um diese Stelle bewerbe. | und die es mir ermöglicht, nach kurzer Zeit eigenverantwortlich zu arbeiten.

D

| Habe ich Ihr Interesse geweckt? | arbeite gewissenhaft und gern im Team. | auf ein Vorstellungsgespräch. | Dann freue ich mich sehr | Ich bin kommunikativ,

Mit freundlichen Grüßen

Anlagen

- Lebenslauf

- Zeugnisse

Aufgabe 6.10

Lesen Sie die Stellenanzeige und bewerben Sie sich um die Stelle.

TENTON Innovation und Leistung

Als zukunftsorientierter Kunststoff-Hersteller entwickeln wir maßgeschneiderte Lösungskonzepte und Produkte für unsere Kunden im In- und Ausland.

Wir suchen für unser Unternehmen mit 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine(n)

Kaufm. Mitarbeiter/in oder Techn. Kaufmann/frau

Aufgabengebiet:

- Einkauf von Rohstoffen und Materialien
- Verkaufsdienst
- Auftragsabwicklung Einkauf/Verkauf
- Planung und Durchführung von int. Transporten

Anforderungen:

- Kaufmännische Ausbildung
- PC-Kenntnisse (MS-Office)
- Sprachen: D/E in Wort und Schrift, weitere Fremdsprachen von Vorteil
- Sicherer Umgang mit Kunden und Lieferanten
- Erfahrung im Bereich Import/Export von Vorteil

Wir bieten

- Vielseitige und abwechslungsreiche Tätigkeit
- Vorteile eines kleinen, motivierten Teams

Senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an:

TENTON AG, Frau Simone Drescher, Postfach 749, 33098 Paderborn

a | Formulieren Sie ein Bewerbungsschreiben und beachten Sie die folgenden Punkte:

- Nehmen Sie Bezug auf die Anzeige
- Beschreiben Sie Ihre Berufserfahrung und Ihre fachlichen Qualifikationen
- Erläutern Sie Ihre Ausbildung und Kompetenzen,
Ihre besonderen Kenntnisse und Ihre persönlichen Fähigkeiten
- Erklären Sie, warum Sie sich bewerben/Ihre Motivation
- Formulieren Sie Ihr Interesse an einem Vorstellungsgespräch

b | Verfassen Sie zu Ihrem Bewerbungsschreiben auch Ihren Lebenslauf.

Benutzen Sie dafür das Schema „Auf eine Stellenanzeige antworten“ auf Seite 97 und die Vorlagen 6.10a und 6.10b, Seite 142 und 143.

Im Folgenden finden Sie eine Zusammenstellung wichtiger Sätze und Wendungen für das Verfassen eines Bewerbungsschreibens. Benutzen Sie dieses Schema, wenn Sie sich um eine Stelle bewerben, und merken Sie sich die für diese Textsorte typischen Wendungen.

Auf eine Stellenanzeige antworten

Betreff (Datum und Ort der Anzeige, Stellenbezeichnung)	- Bewerbung um die Stelle als Assistentin - Bewerbung als Mitarbeiter im Versandservice - Ihre Anzeige vom 22.9.20.. im Bonner Kurier
Anrede	- Sehr geehrte Frau / geehrter Herr ... (Name der Person in der Anzeige) - Sonst: Sehr geehrte Damen und Herren,
Beginn (Warum schicken Sie Ihre Bewerbung?)	- Wie gestern telefonisch besprochen, schicke ich Ihnen meine Bewerbungsunterlagen. - Für die von Ihnen ausgeschriebene Stelle bringe ich genau die richtige Erfahrung mit. - Seit ... Jahren gehören ... zu meinen beruflichen Schwerpunkten, deshalb freut es mich, dass Sie einen neuen Mitarbeiter mit meinem Profil suchen. - Sie suchen eine ausgebildete Bürokauffrau mit zweijähriger Praxiserfahrung? Ich habe sehr gute Deutschkenntnisse, ... - Mit großem Interesse habe ich Ihre Anzeige gelesen – das ist ein spannender Aufgabenbereich, den ich gern übernehmen würde.
Momentane Tätigkeit	- In ... (Stadt, in der Sie momentan arbeiten) arbeite ich derzeit als .../bin ich zurzeit tätig als ... - Zu meinen Tätigkeits-/Verantwortungsbereichen gehören ... - Bei der Firma ... war ich als ... tätig.
Kompetenzen, Berufserfahrungen, Kenntnisse und Fähigkeiten	- Neben meiner Muttersprache ... beherrsche ich auch Englisch und Spanisch. - Meine freundliche Art im Umgang mit Kunden half mir besonders in Konfliktsituationen. - Erfahrungen mit ... konnte ich bereits vor ... Jahren bei der Firma ... sammeln. Dort war ich verantwortlich für die Bereiche ... - Durch diese Tätigkeiten konnte ich vielfältige Erfahrungen in ... sammeln und kann mir vor diesem Hintergrund sehr gut vorstellen, als ... in Ihrem Unternehmen zu arbeiten. - Ich habe sehr gute Kenntnisse im Bereich der Buchhaltung/über die aktuelle Marktsituation.

Wünsche/Erwartungen	- Als international agierendes Unternehmen stellt ... für mich ... einen attraktiven Arbeitgeber dar. - Eine Festanstellung war aufgrund ... nicht möglich, deshalb suche ich eine neue Stelle mit vielfältigen beruflichen Perspektiven und Entwicklungsmöglichkeiten.
Grund für die Bewerbung (Warum sind Sie an der Stelle interessiert?)	- Die ausgeschriebene Stelle ermöglicht es mir, meine Fremdsprachenkenntnisse einzubringen. - Das anspruchsvolle Aufgabengebiet stellt für mich eine besonders spannende Herausforderung dar. - Besonders reizvoll finde ich die starke Kundenorientierung des Unternehmens. - Die von Ihnen ausgeschriebene Stelle interessiert mich, weil ...
Hinweis auf Anlagen	z. B. Sprachprüfungen, Fortbildungen, Kurse, Projekte usw.
Interesse am persönlichen Gespräch	- Wenn Sie mich kennenlernen wollen, dann freue ich mich sehr auf ein Vorstellungsgespräch. - Über die Einladung zu einem Vorstellungsgespräch freue ich mich sehr. - Habe ich Ihr Interesse geweckt? Dann freue ich mich auf Ihre Rückmeldung!
Grußformel	Mit freundlichen Grüßen
Name/Unterschrift	
Anlagen	Lebenslauf, Nachweise, Arbeitszeugnisse * Von Zeugnissen und Nachweisen nur Kopien einreichen und in der Reihenfolge anordnen, wie sie im Bewerbungsschreiben aufgeführt sind.



Lernwortschatz: Bewerbung

Aufgabe 6.11

Sie können die Wörter in Ihre Sprache übersetzen oder passende Sätze/Wendungen notieren, die Sie lernen möchten.

die Abteilung, -en

abwechslungsreich

die Anforderung, -en

der/die Angestellte, -n

anspruchsvoll

die Anzeige, -n

der Arbeitnehmer, -/die Arbeitnehmerin, -nen

das Arbeitsklima

die Arbeitszeit, -en

das Arbeitszeugnis, -se

das Aufgabengebiet, -e

die Aufstiegschance, -n

die Ausbildung, -en

eine Ausbildung absolvieren

der Berufsweg, -e

sich bewerben um + Akk.

die Bewerber, -/die Bewerberin, -nen

die Bewerbung, -en

das Bewerbungsschreiben, -

die Buchhaltung

darstellen¹

eigenverantwortlich

die Erfahrung, -en

¹Bei zusammengesetzten Verben wird der trennbare Teil unterstrichen (z. B. darstellen).

der Export, -e
die Fortbildung, -en
die Gelegenheit, -en
die gleitende Arbeitszeit
der Import, -e
der kaufmännische Angestellte, -n (Kaufmann)
die kaufmännische Angestellte, -n (Kauffrau)
die Kompetenz, -en
der Lebenslauf, -e
die Lehre, -n
 mündlich
die Muttersprache, -n
der Praktikant, -en / die Praktikantin, -nen
das Praktikum, Praktika
 selbstständig
die Sicherheit
die Sozialleistung, -en
die Sprachkenntnisse (Fremdsprachenkenntnisse)
die Stelle, -n
die Stellenanzeige, -n
das Stellenangebot, -e
 tätig sein
 unterstützen
die Unterstützung, -en
sich verbessern
 verdienen
nach Vereinbarung



verfügen über + Akk.

die Verwaltung, -en

vielseitig

das Vorstellungsgespräch, -e

sich weiterbilden

die Weiterbildung, -en

in Wort und Schrift

zielstrebig

zuverlässig



Kapitel 1: Anfrage und Auskunft

Aufgabe 1.9, Track 2, 3:45 min

K = Kunde

R = Angestellte im Reisebüro

- K Guten Tag, ich möchte bei Ihnen eine Reise nach Spanien buchen. Wissen Sie, ich bin Azubi und habe gehört, dass es für Studenten und Auszubildende verbilligte Preise gibt.
- R Ja, bitte schön. Hier ist unser neuer Prospekt. Da haben Sie alle Informationen über unsere Sommerangebote. Wie Sie sehen, können Sie entweder mit dem Bus oder mit dem Zug reisen.
- K Ich würde eigentlich lieber mit dem Zug fahren. Wie lange braucht man denn da?
- R Sie müssen zuerst nach Paris, von dort haben Sie um 14 Uhr eine gute Verbindung und erreichen Barcelona in ca. 6 Stunden. Dann kommt es darauf an, wohin Sie wollen. Woran hatten Sie denn gedacht? An die Costa Brava oder weiter südlich an die Costa Dorada?
- K Die Costa Dorada ist zu weit. Könnten Sie mir etwas an der Costa Brava aussuchen?
- R Ja, gerne. Ich empfehle Ihnen Rosas oder L'Escala. Dort haben wir einige Mittelklassehotels mit Übernachtung und Frühstück für 270 Euro oder mit Halbpension, also inklusive Abendessen, für 310 Euro die Woche. Alle Zimmer haben Bad oder Dusche.
- K Mmh. Scheint mir ein bisschen viel.
- R Ich verstehe. Oder nehmen wir mal eine Pension. Da gibt es z. B. in Tossa do mar eine kleinere Pension, die Pension Juan, mit Vollpension, fließendem Wasser, also keine Dusche, nur Etagedusche.
- K Das spielt keine Rolle. Und der Preis?
- R 150 Euro. In der Hochsaison, also von Anfang Juni bis Ende September, müssen Sie aber mit einem Saisonzuschlag von 25 Euro pro Woche rechnen.
- K Das scheint mir ziemlich günstig. Ich habe noch eine Bekannte, die mich begleiten möchte. Die ist aber berufstätig. Ist das möglich?
- R Selbstverständlich, wenn sie nicht über 25 ist.
- K Kein Problem. Sie ist 23 Jahre alt.
- R Wenn sie aber berufstätig ist, dann ist der Preis 20% höher.
- K Einen Moment, bitte. Ich rufe sie mal an! [...]
- K In Ordnung. Ich buche die Reise.
- R Das können Sie hier sofort machen. Haben Sie 50 Euro Anzahlung pro Person dabei oder möchten Sie lieber später in der Woche nochmal vorbeikommen?

- K Nein, ich habe das Geld da.
- R Dann füllen Sie ein Anmeldeformular für sich und eins für Ihre Bekannte aus. Sie erhalten innerhalb einer Woche eine schriftliche Bestätigung. Den Rest zahlen Sie innerhalb von 4 Wochen, und 10 Tage vor der Abreise werden Ihnen die Unterlagen zugeschickt.
- K Danke. Dann fülle ich jetzt die Formulare aus.
- R Gerne.

Aufgabe 1.11, Track 3, 4:05 min

Z = Frau Zeiter

P = Hotel Paradiso (Mann)

- P Hotel Paradiso, buon giorno!
- Z Guten Tag. Frau Zeiter von der Firma Schwab AG in Stuttgart. Sprechen Sie Deutsch?
- P Ja, selbstverständlich.
- Z Ich suche ein Zimmer, und zwar vom 16.6. bis 18.6. Haben Sie noch etwas frei?
- P Augenblick, ich schaue mal nach. Ja, wir haben noch einige Zimmer frei. Möchten Sie ein Einzel- oder ein Doppelzimmer?
- Z Ein Einzelzimmer.
Eine Frage: Wo liegt Ihr Hotel? Ich habe nämlich Ihre Nummer vom Verkehrsbüro in Lugano erhalten und weiß nicht, wo das Hotel genau liegt.
- P Das Hotel liegt in Aldesago, eine Viertelstunde vom Stadtzentrum von Lugano, wenn Sie mit dem Auto kommen. Es ist ein Luxushotel mit einem geheizten Schwimmbad, einer Sauna und einem Fitnessraum. Und Sie haben von hier aus eine traumhafte Aussicht auf den Golf von Lugano.
- Z Aha! Haben Sie auch eine Garage? Mein Chef ist nämlich noch nicht sicher, ob er mit dem Wagen oder mit der Bahn nach Lugano reisen will. Er wird sich erst kurz vor der Abreise entscheiden.
- P Natürlich, die Garage ist im Preis inbegriffen.
- Z Gut. Ich muss noch mit meinem Chef sprechen. Aber könnten Sie schon ein Einzelzimmer bis heute Abend vorreservieren? Ich bestätige dann im Verlauf des Nachmittags oder spätestens heute Abend die Reservierung.
- P Ja, gerne. Auf welchen Namen?
- Z Der Name ist: Hans-Jürgen...
- P Entschuldigung! Hans...?

- Z Ja. Ich buchstabiere. Also: Hans, Bindestrich, J-ü-r-g-e-n. Der Familienname ist Schmied. S-c-h-m-i-e-d. Hans-Jürgen Schmied.
- P Danke. Sie bestätigen mir also noch heute eine eventuelle Reservation per Fax. Sie können mir auch eine E-Mail senden.
- Z Ja, natürlich. Können Sie mir Ihre Adresse, die Faxnummer sowie die E-Mail-Adresse geben? Außerdem sollte ich noch den Preis wissen.
- P Ja. Hotel Paradiso. Es ist ein Viersternehotel. Die Postleitzahl lautet: 6974 Aldesago. Die Faxnummer ist 091/9716786. Unsere E-Mail-Adresse ist: hotelparadiso@bluewin.ch. Das Einzelzimmer mit Frühstück kostet 132 Franken.
- Z Schicken Sie mir bitte einen Prospekt mit Preisliste. Gut. Das wär's. Ich danke Ihnen und wünsche Ihnen einen schönen Tag. Auf Wiederhören. Ach, ich habe noch etwas vergessen. Unsere Adresse lautet: Schwab AG, Postfach 116, 70049 Stuttgart. Auf Wiederhören.
- P Auf Wiederhören.

Aufgabe 1.13, Track 4, 3:12 min

T = Tourismus-Zentrale (Frau Nef)
L = Laurent Montandon

- T Tourismus-Zentrale Nürnberg, Frau Nef am Apparat, guten Tag.
- L Guten Tag, hier spricht Laurent Montandon. Ich habe Ihre Adresse aus dem Internet und ich hätte gerne einige Informationen über das Open-Air-Festival vom 1. bis zum 3. Juli.
- T Und wie kann ich Ihnen helfen, Herr Montandon?
- L Also, meine Freunde und ich hätten gerne Karten für die zwei letzten Tage des Festivals und ...
- T Oh, da sind Sie bei mir leider falsch. Karten müssen Sie bei der offiziellen Verkaufsstelle bestellen. Ich kann Ihnen aber die Telefonnummer geben.
- L Oh, ja, das wäre nett. Moment, ich hole schnell etwas zum Schreiben ... Ja, bitte ...?
- T Die Vorwahl für Nürnberg 0911, dann die Nummer 2277687.
- L Gut, dort werde ich dann gleich anrufen. Jetzt habe ich aber noch ein paar andere Fragen. Zuerst zur Unterkunft. Wir suchen ein Hotel für die Übernachtung mit Frühstück.
- T Sie können unter Drei-, Vier- oder Fünf-Sterne-Hotels wählen. Alle sind im Stadtzentrum.
- L Haben Sie auch Zwei-Sterne-Hotels oder Ähnliches?
- T Selbstverständlich, aber die sind während des Festivals gut belegt, da ja meist junge Leute zum Festival kommen.

- L Ja, wir suchen ein billiges Hotel für sechs Personen. Wir wollten zuerst ein Zelt mitnehmen, aber der Wetterbericht ist sehr schlecht und wir wollen nichts riskieren. Wissen Sie, wir sind noch alle in der Lehre oder Studenten und können uns kein allzu teures Hotel leisten.
- T Verstehe. Schauen wir mal. Moment ... Ja, da habe ich noch etwas frei. Pension Dürer. Ein 4er-Zimmer und ein 2er-Zimmer. Am besten rufen Sie in der Pension an. Die Nummer ist 0911/454877.
- L Noch eine Frage. Kennen Sie zufällig die Eintrittspreise für das Open-Air-Festival?
- T Ja, die habe ich. Also das 3-Tagesticket bekommen Sie für 150 Euro. Ach, Sie bleiben ja nur zwei Tage, das macht dann 120 Euro. Das 2-Tagesticket ist nur für Samstag-Sonntag gültig. Wenn Sie die Eintrittskarten diese Woche bestellen, können Sie vom Frühbucherrabatt profitieren. Dann kostet das 2-Tagesticket nur 105 Euro. Das lohnt sich!
- L Ich danke Ihnen für die Informationen. Auf Wiederhören!
- T Auf Wiederhören!

Kapitel 2: Angebot

Aufgabe 2.7 und 2.8, Track 5, 2:18 min

S = Frau Stämpfli
M = Herr Müller

- M Firma Schenk, Müller am Apparat.
- S Guten Tag, Herr Müller. Hier spricht Susanna Stämpfli von der Firma Gut in München. Wir interessieren uns für Ihre Kugelschreiber, Modell PX2.
- M Ja, das ist unser Spitzenmodell. Das Modell PX2 ist von sehr guter Qualität.
- S Aha, prima. Wir stellen auf der CeBIT in Hannover aus und möchten unseren besten Kunden diesen Kugelschreiber schenken. Können Sie uns ein Angebot für diesen Artikel machen?
- M Ja, selbstverständlich. Welche Menge benötigen Sie?
- S So zwischen 200 und 300. Ab welcher Menge geben Sie Rabatt?
- M Ab 100 Stück gewähren wir 2% Rabatt, ab 1000 5%. Unsere Preise gelten frei Haus.
- S Verstehen sich Ihre Preise inklusive Mehrwertsteuer?
- M Alle Preisangaben verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.
- S Wie ist der Stückpreis für 300 Kugelschreiber, alles inbegriffen?



Hörtexte

- M Den Stückpreis muss ich ausrechnen. Können Sie mir eine schriftliche Anfrage mit allen Einzelheiten schicken?
- S Ja, natürlich. Noch eine Frage, bitte: Wie sind Ihre Zahlungsbedingungen?
- M Normalerweise 30 Tage ohne Abzug.
- S Einverstanden, Herr Müller, ich faxe Ihnen unsere Anfrage heute noch.
- M Danke. Sobald ich sie bekomme, mache ich Ihnen ein schriftliches Angebot.
- S Vielen Dank. Wenn Ihre Preise konkurrenzfähig sind, können Sie in Zukunft mit regelmäßigen Aufträgen rechnen. Auf Wiederhören, Herr Müller.
- M Besten Dank, Frau Stämpfli. Auf Wiederhören!

Aufgabe 2.9, Track 6, 3:48 min

K = Kundin

A = Angestellte

- A Guten Tag. Kann ich Ihnen behilflich sein?
- K Wir möchten in diesem Sommer gern nach Mallorca fliegen. Haben Sie preisgünstige Angebote für Familien?
- A Ja, natürlich, wir wollen gleich mal sehen ... Schauen Sie, z. B. dieses Angebot hier: Club Comodoro in Cala Serena, ein günstiges Pauschalarrangement mit Halbpension, also Frühstück und Abendessen, Bungalowanlagen direkt am Strand, Eintritt ins Wellnesszentrum, Ermäßigung von 50% für Kinder bis 12 Jahre, 20% bis 16.
- K Das klingt ja ganz interessant.
- A Ich gebe Ihnen mal unseren Katalog, schauen Sie sich das Angebot nur in Ruhe an. Aber Sie müssen sich bald entscheiden, denn dieser Ferienort ist sehr beliebt.
- K Mhm, scheint eine schöne Gegend zu sein. Kann man da Ausflüge machen?
- A Selbstverständlich. Zum Beispiel können Sie das Bergdorf Valdemosa besichtigen. Dieser Tagesausflug lohnt sich.
- K Und wie ist das mit den Transportmitteln auf Mallorca?
- A Sie können bequem mit dem Bus von einer Stadt zur anderen fahren. Wenn Sie Lust haben, können Sie auch einen Wagen mieten. Es ist nicht so teuer: 254 Franken pro Woche. Sie haben keine Kilometerbeschränkung und die Versicherung ist inbegriffen.
- K Und gibt es Sportmöglichkeiten im Feriendorf?
- A Ja, natürlich. Sie können dort schwimmen, surfen, Tischtennis, Volleyball und Tennis spielen.
- K Was kosten zwei Wochen mit fünf Tagen Tenniskurs für zwei Erwachsene und zwei Kinder?

- A Es kommt darauf an. Wie alt sind denn Ihre Kinder?
- K Mein Sohn ist 9 und meine Tochter 12.
- A Also, Pauschalarrangement für Erwachsene, pro Person und pro Woche: 656 Franken. Für Ihre Kinder bezahlen Sie die Hälfte, also 328 Franken. Dann die Verlängerungswoche: 560 Franken für zwei Erwachsene und die Hälfte für die Kinder. Und noch die Tenniskurse: zwei Stunden täglich, von Montag bis Freitag, 245 Franken pro Erwachsene, 95 Franken für Kinder unter 10 Jahren und 150 Franken unter 16 Jahren, insgesamt 735 Franken für die Tenniskurse. Alles zusammen macht also 3 543 Franken ohne Mietwagen.
- K Gut. Ich habe alles notiert. Ich will es mir noch überlegen und mit meinem Mann sprechen.
- A Ja, gerne. Auf Wiedersehen!
- K Auf Wiedersehen!

Kapitel 3: Bestellung und Reservierung

Aufgabe 3.7, Track 7, 1:56 min

M = Herr Mosimann

B = Frau Bori

- M Firma Meyer AG, Mosimann am Apparat.
- B Guten Tag, Herr Mosimann. Hier spricht Frau Bori von der Firma Sutter GmbH in Bern. Ich rufe Sie wegen einer dringenden Bestellung an.
- M Ja, die nehme ich mit Vergnügen entgegen. Was hätten Sie denn gerne?
- B Ich brauche 80 Hefter Nr. 5724 in Grau, 150 Kugelschreiber Nr. 1276 in Hellblau, 250 Naturholz-Bleistifte mit Radiergummi Nr. 7508 und 50 Taschenrechner Nr. 6004 in Weiß. Wann könnten Sie mir diese Artikel liefern?
- M Die Kugelschreiber Nr. 1276 und die Bleistifte Nr. 7508 können wir schon morgen liefern, die Hefter Nr. 5724 in zwei Wochen. Aber die Taschenrechner Nr. 6004 können wir leider erst in einem Monat liefern.
- B Die Lieferzeit für die Taschenrechner ist mir ein bisschen zu lang. Unsere Kundschaft verlangt diesen Artikel häufig.
- M Ich verstehe Sie und bedaure es. Ich kann aber nicht schneller liefern.
- B In Ordnung. Liefern Sie also wie vereinbart.
- M Ich danke Ihnen und wünsche einen schönen Tag. Auf Wiederhören, Frau Bori.
- B Auf Wiederhören.

Aufgabe 3.8, Track 8, 3:22 min

A = Angestellte
H = Herr Heiniger

- A Guten Morgen! Deutsche Lufthansa. Mein Name ist Graf.
- H Guten Tag, Heiniger am Apparat von der Firma Villiger in Zürich. Ich möchte gerne einen Flug nach Leipzig buchen.
- A Für welches Datum?
- H Oh, Entschuldigung. Für den 22. September. Abflug morgens, aber nicht vor 09.00 Uhr.
- A Ja, da gibt es eine Flugverbindung über München. Sie fliegen zuerst von Zürich/Kloten mit der LH 3741 nach München. Abflug 09.35 Uhr. Ankunft in München 10.35 Uhr. Dann ab München 11.15 Uhr mit der LH 1116. Sie landen um 12.30 Uhr in Leipzig/Halle. Die Reisezeit beträgt 2 Stunden 55 Minuten.
- H Ja, einverstanden.
- A Wie viele Plätze möchten Sie reservieren?
- H Zwei, für meine Frau und mich, in der Economy Klasse bitte.
- A Also, den Flug kann ich Ihnen gleich bestätigen. Buchen Sie auch den Rückflug?
- H Natürlich, hab' ich vergessen zu sagen. Wir möchten am 28. September zurückfliegen.
- A Einen Augenblick. ... Ja, das ist möglich. Um welche Zeit?
- H Egal, so gegen Mittag.
- A Also, da haben wir: Abflug Leipzig/Halle 13.00 Uhr und um 16.40 Uhr sind Sie in Zürich. Reisezeit 3 Stunden 40, mit Zwischenstopp in München. Der Flug kostet pro Person hin und zurück 316 Franken. Ist es recht so?
- H Ja.
- A Geben Sie mir bitte Ihre Telefonnummer im Fall, dass etwas Besonderes sein sollte.
- H Ja. Ich gebe Ihnen die Firmennummer. Das ist die 044/6220712.
- A 044/6220712. Die Flugkarten und einen Einzahlungsschein erhalten Sie 10 Tage vor der Reise per Post. Ich schicke sie an die Adresse der Firma. Besten Dank für Ihren Anruf. Auf Wiederhören!
- H Auf Wiederhören!

Aufgabe 3.9, Track 9, 1:57 min

S = Frau Steiner
B = Herr Berger
M = Frau Moser

- S Generation Sport AG, guten Tag.
- M Guten Tag. Hier ist Vera Moser vom Sportgeschäft Neuhaus in München. Ich möchte Herrn Berger von der Verkaufsabteilung sprechen.
- S Moment, bitte. Ich verbinde ...
- B Berger.
- M Guten Tag, Herr Berger. Hier ist Vera Moser. Ich rufe Sie wegen meiner Bestellung vom 13. Mai an. Ich habe sie per E-Mail geschickt.
- B Ich schaue im Computer nach ... Ja, Sie haben 12 T-Shirts Modell 770R81 und 5 Trainingsanzüge Modell 6584T12 bestellt.
- M Ja. Da ist mir leider ein Fehler passiert, und zwar mit den Trainingsanzügen. Ich habe die falsche Bestellnummer angegeben. Ich möchte das Modell 6848T12. Ist es noch möglich, die Bestellung zu ändern?
- B Ja, Sie haben Glück. Wir haben Ihre Bestellung noch nicht bearbeitet. Ich korrigiere das gleich. Also Bestellnummer 6848T12.
- M Und wann können Sie liefern?
- B Anfang nächster Woche.
- M Vielen Dank, Herr Berger, und auf Wiederhören.
- B Auf Wiederhören, Frau Moser.

Aufgabe 3.10, Track 10, 1:44 min

E = Empfangsdame
Z = Herr Zimmermann

- E Hotel Lindenhof, guten Tag.
- Z Guten Tag, hier Zimmermann von der Firma Häusermann in Kassel. Ich möchte eine Reservierung ändern.
- E Was haben Sie reserviert?
- Z Zwei Einzelzimmer auf die Namen Klein und Wagner, Firma Häusermann, vom 3. bis zum 12. März. Ich hätte gerne drei Einzelzimmer anstatt zwei.
- E Einen Moment bitte, ich schaue mal nach ... Es tut mir leid, Herr Zimmermann, aber in dieser Zeit haben wir kein Einzelzimmer mehr frei.
- Z Ach so. Schade. Wie wäre es aber dann mit einem Einzel- und einem Doppelzimmer?



- E Ja, das geht in Ordnung.
- Z Können Sie mir die neue Reservierung schriftlich bestätigen?
- E Ja, klar! Könnten Sie mir die Namen wiederholen?
- Z Ja, gern. Firma Häusermann, H-ä-u-s-e-r-m-a-n-n. Und die Zimmer auf die Namen Klein, Wagner und Neustadt.
- E Gut. In Ordnung. Auf Wiederhören.
- Z Auf Wiederhören.

Kapitel 4: Lieferung und Lieferverzug

Aufgabe 4.5, Track 11, 2:39 min

B = Herr Brosi
L = Frau Leuthardt

- B Swissbike AG, Emil Brosi am Apparat.
- L Guten Tag, Herr Brosi. Hier spricht Carla Leuthardt von der Firma Caviezel in Bern. Ich rufe Sie wegen unserer Bestellung vom 17. Mai an. Heute ist der 2.6. und wir haben die 160 Fahrräder der Marke Cycletech, Modell AY 16, und die 70 Fahrräder der Marke Villiger, Modell „Alpe d'Huez“ CJ 6, immer noch nicht erhalten. Die Fahrradsaison hat schon begonnen. Wir brauchen die Fahrräder dringend.
- B Entschuldigung, wie ist Ihr Name?
- L Carla Leuthardt.
- B Leuthardt. Leuthardt mit t oder dt?
- L Warten Sie, ich buchstabiere: L-e-u-t-h-a-r-d-t.
- B Danke. Also, einen Moment bitte ... Ja, ich habe die Bestellung: 17. Mai, Firma Caviezel: 160 Fahrräder Cycletech AY 16 und 70 Fahrräder Villiger CJ 6. Gut, die Fahrräder werden noch diese Woche geliefert. Wir hatten Probleme mit dem Lieferanten der Cycletech-Fahrräder. In Deutschland hatte eine Produktionsmaschine eine technische Störung, so ist es zu einer Produktionsverzögerung gekommen. Tut mir leid.
- L Ja gut, aber Sie hätten mich informieren müssen.
- B Stimmt. Wir hätten Sie informieren müssen. Ich bitte Sie um Entschuldigung und um Ihr Verständnis. Wir haben im Moment sehr viel zu tun, da kann man leicht einmal etwas vergessen.
- L Das geht in Ordnung. Wann, glauben Sie, können wir mit der Lieferung rechnen?
- B Laut Auslieferungsplan morgen oder übermorgen.
- L Besten Dank. Auf Wiederhören, Herr Brosi.
- B Auf Wiederhören.

Aufgabe 4.6, Track 12, 2:34 min

Nachricht 1

Guten Tag, hier spricht Daniel Brügger von der Firma Schumacher AG. Wir können die Ware nicht wie vorgesehen am 30. Mai liefern, sondern erst am 6. Juni. Unser Lieferant hat gesundheitliche Probleme und musste eine Woche ins Krankenhaus.

Nachricht 2

Guten Morgen, Veronika Haas am Apparat. Es geht um Ihre Bestellung. Wir können Ihnen die Artikel nicht liefern. Sie haben vergessen, die genaue Artikelnummer auf der Bestellkarte zu notieren. Bitte rufen Sie uns zurück oder senden Sie uns die genaue Artikelnummer per E-Mail.

Nachricht 3

Hallo, hier spricht Guido Eugster vom Skiklub Edelweiss. Es geht um die Getränkelieferung. Jetzt ist Samstag, 8.15 Uhr. Sie haben uns die Getränke für gestern Abend, 18.30 Uhr, versprochen. Das Fest unseres Skiklubs findet heute Abend statt. Wir erwarten viele Gäste und brauchen die Getränke dringend bis 12.00 Uhr. Wenn Sie nicht rechtzeitig liefern, müssen wir bei einem anderen Lieferanten bestellen. Der Aufpreis geht zu Ihren Lasten. Bitte liefern Sie sofort. Danke.

Nachricht 4

Guten Tag, Herr Christen. Hier spricht Frau Lopez von der Firma Bregger & Co. in Muttenz. Sie können die bestellten Kaffeemaschinen ab heute in unserem Lager abholen. Die Lieferung ist früher eingetroffen als erwartet. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

Nachricht 5

Guten Morgen, Klaus Klose von der Buchhandlung „Albert Einstein“. Leider können wir die bestellten 150 Bücher „Wirtschaft und Börse“ nicht liefern. Die Bücher sind vergriffen und müssen neu gedruckt werden. Eine Lieferung ist frühestens in vier Wochen möglich. Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie die Bücher immer noch wollen.

Kapitel 5: Reklamation

Aufgabe 5.8, Track 13, 2:08 min

L = Frau Lüthi
S = Herr Schröder

- L Zimmermann AG, Lüthi am Apparat.
- S Guten Tag, Frau Lüthi, hier spricht Schröder vom Schreibwarengeschäft Siebert in Freiburg.
- L Guten Tag, Herr Schröder. Was kann ich für Sie tun?
- S Wir haben Ihre Lieferung vom 18. Mai kontrolliert und festgestellt, dass die Menge nicht stimmt. Und die Größe auch nicht!



- L Das ist wirklich ärgerlich. Um welchen Artikel geht es denn?
- S Um Lineale Linex. Wir hatten 50 Stück bestellt, Bestellnummer 34 - 407, Länge 30 cm.
- L Moment bitte! Ich habe jetzt Ihre Bestellung auf dem Bildschirm: 50 Stück Nr. 34 - 407, Länge 30 cm. Ja, das stimmt. Und was haben Sie erhalten?
- S 30 Stück, Länge 50 cm. Das Modell war zwar okay, aber das war das Einzige!
- L Es tut mir leid. Ich weiß nicht, wie das passieren konnte.
- S Für uns ist es schlimm. Viele Kunden erwarten diesen Artikel.
- L Das verstehe ich. Wir werden selbstverständlich die Ware umtauschen. Senden Sie uns die falschen Lineale zurück. Natürlich übernehmen wir die Kosten für Porto und Verpackung!
- S Gut. Können Sie die richtigen Lineale sofort schicken?
- L Auf jeden Fall, Herr Schröder. Ich kümmere mich sofort darum! Die Lieferung geht heute noch an Sie raus. Ich schicke alles per Express.
- S Vielen Dank. Auf Wiederhören!
- L Auf Wiederhören, Herr Schröder.

Aufgabe 5.9, Track 14, 1:30 min

Z = Zentrale
A = Angestellte
K = Herr Keller

- Z Kaufhaus Poly, Lehmann, guten Tag.
- K Guten Tag. Mein Name ist Keller. Es geht um das Faxgerät, das ich bei Ihnen gekauft habe. Es funktioniert nicht mehr.
- Z Einen Moment bitte, ich verbinde Sie mit dem Kundendienst. ...
- A Kundendienst, Zaugg am Apparat. Guten Tag.
- K Guten Tag. Mein Name ist Keller. Also, es geht um das Faxgerät, das ich vor einem Monat gekauft habe. Es funktioniert nicht mehr!
- A Um welches Modell handelt es sich?
- K Um das Modell Texas Fax Color 1835 C.
- A Haben Sie die Gebrauchsanweisung genau befolgt?
- K Ja, natürlich! Das Faxgerät hat bis heute funktioniert!

A Gut, Sie können den Apparat selbstverständlich gegen einen anderen bei uns umtauschen. Bringen Sie aber bitte den Garantieschein mit.

K Ja, ja. Und wo kann ich das Gerät umtauschen?

A Im ersten Stock, in der Abteilung, die für die Reklamationen zuständig ist.

K Vielen Dank. Auf Wiederhören.

A Auf Wiederhören, Herr Keller.

Aufgabe 5.10, Track 15, 2:31 min

B = Klaus Boss
O = Frau Opoczynski

- B Intersport. Guten Tag, Klaus Boss am Apparat.
- O Guten Tag, hier spricht Frau Opoczynski von Walker-Sport in Grenchen. Ich rufe wegen einer Reklamation an.
- B Worum handelt es sich?
- O Es geht um die bestellten 80 Wanderschuhe der Marke Raichle, Modell Davos HY 16, die 17 Trekkingschuhe der Marke Meindl und die Freizeitschuhe von Puma, Modell Lissabon. Wir haben eine falsche Lieferung erhalten.
- B Einen Moment bitte, ich schaue nach. Also: Sie haben 80 Bergschuhe der Marke Raichle, 17 Trekkingschuhe von Meindl und 12 Puma-Freizeitschuhe, Modell Lissabon bestellt. Stimmt das?
- O Ja, aber wir haben die falschen Bergschuhe erhalten. Statt Modell Davos haben wir das Modell Zermatt CJ 76 erhalten. Modell Zermatt ist in Anthrazit und wir hatten Modell Davos HY in Grau bestellt. Außerdem fehlt ein Paar Freizeitschuhe in Größe 41. Die Trekkingschuhe sind OK.
- B Einen Moment bitte, ich nehme etwas zum Schreiben und notiere. Können Sie mir noch einmal Ihren Namen sagen?
- O Ja, natürlich. Mein Name ist Carla Opoczynski.
- B Können Sie bitte den Familiennamen buchstabieren?
- O Ja. Also: O-p-o-c-z-y-n-s-k-i von Walker-Sport in Grenchen.
- B Gut. Ich werde mich darum kümmern. Sie erhalten die Ware übermorgen, das heißt am 14. 6. Das fehlende Paar Freizeitschuhe werde ich auch bis dann beilegen. Es tut mir leid, dass Sie wegen uns Probleme hatten. Senden Sie mir bitte die 80 Paar Bergschuhe per Post zurück. Und ich bitte Sie für das Versehen um Entschuldigung. Auf Wiederhören.
- O Auf Wiederhören.



Kapitel 6: Bewerbung

Aufgabe 6.4, Track 16, 1:44 min

R = Radiosprecher

- R Die internationale, in der Spielzeugbranche führende Firma TOYS GmbH sucht dringend eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter im Bereich der Assistenz. Die Bewerberinnen bzw. Bewerber sollten Englisch und mindestens zwei weitere Fremdsprachen, möglichst Französisch, Spanisch oder Italienisch in Wort und Schrift beherrschen. Außerdem sollten sie über gute Kenntnisse in der Datenverarbeitung, vor allem im Umgang mit MS-Office und der Speditionsspezialsoftware SSSW verfügen und einige Jahre Berufserfahrung haben. Zu ihrem Profil sollten Kundenfreundlichkeit, kommunikative Kompetenz und Flexibilität gehören. Sie sollten auch gewohnt sein, selbstständig zu arbeiten.
- Das Unternehmen bietet ein 13. Monatsgehalt, abwechslungsreiche Arbeit und gleitende Arbeitszeiten.
- Sind Sie interessiert? Dann bewerben Sie sich bei: TOYS GmbH, Frau Katz, Schnellestr. 16, 23552 Lübeck.
- Weitere Auskünfte erhalten Sie unter der Telefonnummer 0451 / 8148612.

Aufgabe 6.5, Track 17, 4:13 min

P = Personalleiterin

S = Bewerberin

- P Guten Tag, Frau Siegenthaler. Nehmen Sie doch bitte Platz.
- S Danke.
- P Haben Sie gut zu uns gefunden?
- S Ja, kein Problem. Ich habe mich im Internet über die Anfahrtswege informiert und auch einen Stadtplan ausgedruckt.
- P Gut, Frau Siegenthaler. Können Sie mir sagen, was Sie über unsere Firma wissen?
- S Also, ich habe mir die Dokumentation über Ihre Firma zukommen lassen und im Internet recherchiert. Ich weiß, dass ZORAC insgesamt 15.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Außer hier in Bochum hat ZORAC noch Standorte in Osnabrück, Göttingen, Berlin, München und Dresden. ZORAC ist ein traditionsreiches und gleichzeitig hochmodernes Unternehmen im Bereich der Optoelektronik. Das breite Produktionsprogramm reicht von den Produktfeldern Optik, Medizintechnik und Mikroskopie bis hin zu speziellen Messgeräten für die Industrie. Als weltweit agierendes Technologieunternehmen bietet ZORAC in vielen Bereichen spannende und anspruchsvolle Aufgaben.
- P Oh, dann wissen Sie bereits sehr viel über unsere Firma. Und warum möchten Sie gerade bei uns arbeiten?

- S Es ist zum einen das anspruchsvolle Aufgabengebiet, das eine reizvolle Herausforderung für mich darstellt. Zum anderen finde ich es interessant, in einer international agierenden Firma meine umfassenden Fremdsprachenkenntnisse einbringen zu können. Wie Sie meinen Unterlagen entnehmen können, spreche ich vier Sprachen fließend.
- Außerdem finde ich die starke Kundenorientierung sehr überzeugend, da ich auch persönlich sehr kommunikativ bin und gern Kontakt zu den Kunden pflege.
- P Gut, zu Ihrem Lebenslauf habe ich keine weiteren Fragen. Sie haben alles sehr genau festgehalten. Mich würde noch interessieren, womit Sie sich in Ihrer Freizeit beschäftigen.
- S In meiner Freizeit treibe ich viel Sport. Im Winter laufe ich gern Ski oder gehe ins Fitnessstudio. Vom Frühling bis zum Herbst bin ich am liebsten im Freien. Ich jogge gern, fahre Mountainbike oder wandere in den Bergen. Ich interessiere mich für Literatur und koche gern.
- P Wie ich sehe, langweilen Sie sich nie!
- S Nein, nein.
- P So, das wäre im Moment alles, was ich fragen wollte. Jetzt sind Sie an der Reihe. Haben Sie noch Fragen?
- S Ja, ich habe Fragen zu den Arbeitszeiten, der Urlaubsregelung und zum Gehalt.
- P Also zuerst zu den Arbeitszeiten. Bei ZORAC wird 40 Stunden pro Woche gearbeitet. Sie haben gleitende Arbeitszeiten. Was den Urlaub anbelangt, ist das so: Es ist Ihre erste Anstellung, Sie haben also Anspruch auf 30 Tage Urlaub im Jahr, wobei Angestellte mit Kindern bei der Festlegung des Urlaubs meist Vorrang haben.
- Nun zum Gehalt. Wir halten uns an das gesetzliche Tarifgehalt, ich kann Ihnen dazu eine Übersicht geben. Sie erhalten bei uns außerdem Sonderleistungen wie z.B. Urlaubsgeld oder eine arbeitgeberfinanzierte Betriebsrente.
- S Vielen Dank. Das war schon alles, was ich wissen wollte.
- P Vielen Dank, Frau Siegenthaler. Sie werden bis Ende der Woche von uns Bescheid erhalten. Auf Wiedersehen.
- S Auf Wiedersehen.



- Bei Verben mit Präfix ist der trennbare Teil unterstrichen: **ab**holen.
- Bei unregelmäßigen Verben ist in Klammern der Vokalwechsel in der 3. Person Singular Präsens, im Präteritum und im Perfekt angegeben: **abschließen** (ie, o, o) er schließt ab, schloss ab, hat abgeschlossen.
- Die mit * gekennzeichneten Verben werden im Perfekt mit „sein“ konjugiert: **ablaufen*** (ä, ie, a) es läuft ab, lief ab, ist abgelaufen
- Die **fett gedruckten** Einträge sind im Lernwortschatz der einzelnen Kapitel zu finden.

A

die Abbildung, -en
das Abgangsdatum
abholen 69
ablaufen* (ä, ie, a)
die Abrechnung, -en
abschicken
abschließen (ie, o, o)
der Absender, - 19
die Abteilung, -en 98
die Abwechslung, -en
abwechslungsreich 98
abziehen (ie, o, o)
der Abzug, -e
ähnlich 19
die Aktiengesellschaft, -en (AG)
akzeptieren
anbieten (ie, o, o) 19
ändern 53
die Änderung, -en
die Anforderung, -en 98
die Anfrage, -n 19
auf Anfrage 35
die Angabe, -n
angeben (i, a, e)
das Angebot, -e 19
der / die Angestellte, -n 98
der Anhang, -e 35
die Ankunft, -e 19
die Anlage, -n 35
das Anliegen, -
anmahnen
annehmen (i, a, o) 69
annullieren 53
die Anrede, -n
im Anschluss an + Akk.
anspruchsvoll 98
die Anwaltskanzlei, -en

anwenden (e, a, a)
die Anzahl
die Anzahlung, -en
die Anzeige, -n 19
der Arbeitgeber, -
der Arbeitnehmer, - 98
die Arbeitnehmerin, -nen 98
die Arbeitsbedingungen (Pl.)
das Arbeitsklima 98
die Arbeitszeit, -en 98
das Arbeitszeugnis, -se 98
ärgerlich
der Artikel, - 19
der Aufenthalt, -e 35
auffallen* (ä, ie, a) 87
das Aufgabengebiet, -e 98
aufgebraucht
aufmerksam machen auf + Akk. 35
die Aufmerksamkeit
aufnehmen (i, a, o)
der Aufpreis, -e
aufbauen
der Aufstieg, -e
die Aufstiegschance, -n 98
der Auftrag, -e 19
die Auftragsänderung, -en 53
aufweisen (ei, ie, ie) 87
ausarbeiten
ausbilden
die Ausbildung, -en 98
eine Ausbildung absolvieren 98
der Ausfall, -e
der Ausflug, -e 19
die Ausführung, -en
ausfüllen 19
die Auskunft, -e 19
Auskünfte einholen
ausrechnen
außerhalb + Gen. / außerhalb von + Dat. 35



Alphabetische Wortliste

in **Aussicht stellen** 53
ausstatten mit + Dat.
die **Ausstellung, -en** 35
ausverkauft
der / die **Auszubildende, -n (Azubi)**

B

per **Bahnfracht**
baldig
bar 19
beabsichtigen 19
beanstanden 87
die **Beanstandung, -en**
beantworten
bearbeiten
beauftragen
der **Bedarf an + Dat.** 19
bedauern 53
zu unserem Bedauern
die **Bedienung, -en** 35
die **Bedingung, -en** 19
beeindrucken
sich befinden (i, a, u)
befolgen
begleichen (ei, i, i) 35
zur Begleichung
behalten (ä, ie, a) 87
beheben (e, o, o) 87
beifügen 35
die **Beilage, -n** 19
als Beilage
beilegen 35
beiliegen (ie, a, e)
der **Belang, -e**
bemerken
die **Bemerkung, -en** 19
die **Bemühung, -en** 53
benachrichtigen
benötigen + Akk. 35
beraten (ä, ie, a) 53
berechnen
der **Bereich, -e**
bereit sein
bereiten (Probleme ...)
berücksichtigen 35

die **Berufserfahrung, -en**
der **Berufsweg, -e** 98
beschädigen 87
Bescheid, -e
der **Beschreibung, -en** 53
die **Beschwerde, -n** 87
sich **beschweren über + Akk.** 87
die **Besichtigung, -en**
im **Besitz sein** 69
bestätigen 19
die **Bestätigung, -en** 19
bestellen 19
die **Bestellkarte, -n** 53
die **Bestellnummer, -n** 53
der **Bestellschein, -e** 53
die **Bestellung, -en** 19
eine **Bestellung bearbeiten** 53
der **Besuch, -e**
der **Betrag, -e** 20
der **Betreff**
betreffen (i, a, o)
betreffend + Akk.
betreuen 35
die **Betreuung**
der **Betrieb, -e**
der **Betriebsleiter, -** 35
die **Betriebsleiterin, -nen** 35
bewahren
sich **bewerben um + Akk. (i, a, o)** 98
der **Bewerber, -** 98
die **Bewerberin, -nen** 98
die **Bewerbung, -en** 98
das **Bewerbungsschreiben, -** 98
die **Bewerbungsunterlagen (Pl.)**
die **Bezeichnung, -en**
sich **beziehen auf + Akk. (ie, o, o)** 20
die **Beziehung, -en** 20
Bezug nehmen auf + Akk. (i, a, o)
bitten um + Akk. (i, a, e) 20
buchen 20
die **Buchhaltung** 99
die **Buchung, -en** 53



D

	danken für + Akk. 35
das	Datum, Daten 20
	<u>darstellen</u> 99
	defekt 87
die	Dienstleistung, -en
	dringend 53
der	Drucker, - 35
der	Durchmesser, -

E

	eigenverantwortlich 99
der	Einführungspreis, -e 35
	<u>einhalten</u> (ä, ie, a)
der	Einkauf, -e
die	Einleitung, -en
	einschließlich
	<u>eintragen in + Akk.</u> (ä, u, a) 53
die	Eintragung, -en
	<u>eintreffen*</u> (i, a, o)
der	Eintritt, -e
	einwandfrei 87
die	Einzelheit, -en 35
die / das	E-Mail, -s 53
der	Empfänger, - 20
	empfehlen (ie, a, o) 20
das	Entgegenkommen 53
	<u>entgegenkommen*</u> (o, a, o) 87
	entnehmen (i, a, o)
die	Entschädigung, -en
sich	entscheiden (ei, ie, ie)
die	Entscheidung, -en
sich	entschuldigen für + Akk.
die	Entschuldigung, -en
um	Entschuldigung bitten 69
	entsprechen (i, a, o)
die	Erfahrung, -en 99
	erfahrungsgemäß
	erhalten (ä, ie, a) 20
sich	erkundigen nach + Dat. 35
	erledigen (einen Auftrag ...) 53

die	Ermäßigung, -en 20
	erreichbar
der	Ersatz 69
	ersetzen
	ersichtlich
	erstatten 87
das	Erstaunen
	erteilen (einen Auftrag ...) 53
	erweitern
das	Erzeugnis, -se 20
der	Export, -e 99
per	Express
per	Expressversand

F

das	Fachgeschäft, -e
die	Fähigkeit, -en
das	Fax / Telefax, -e 53
das	Faxgerät, -e
der	Fehler, - 87
	fehlerhaft 87
	<u>feststellen</u> 35
die	Firma, Firmen 20
	folgen + Dat.
das	Formular, -e 69
die	Fortbildung, -en 99
die	Fracht, -en
das	Frachtgut, -er
	frei Haus 20
die	Fremdsprachenkenntnisse (Pl.) 99
sich	freuen auf + Akk. 20
die	Frist, -en 20
eine	Frist einhalten (ä, ie, a)
eine	Frist setzen / <u>festsetzen</u>
	führen 35
	funktionieren 87



Alphabetische Wortliste

G

die	Garantie, -n 87
der	Garantieschein, -e
die	Garantiezeit
die	Gebrauchsanweisung, -en
um	Geduld bitten (i, a, e) 69
	gehen* um + Akk. (e, i, a)
	gehören zu + Akk.
die	Gelegenheit, -en 99
	gelten (i, a, o) 35
das	Gerät, -e 20
	gesamt 87
die	Geschäftsbeziehung, -en 53
der	Geschäftsführer, - 36
die	Geschäftsführerin, -nen 36
der	Geschäftsmann, -leute
die	Geschäftsfrau, -en
	gesellig
	gewähren 35
	gewiss
	gewöhnt sein (an + Akk.)
die	gleitende Arbeitszeit 99
der	Grund, -e 53
der	Gruß, -e 20
die	Grußformel, -n
	gültig 36
	günstig 20
die	Gutschrift, -en

H

sich	handeln um + Akk. 87
die	Herausforderung, -en
	herstellen 69
der	Hersteller, - 69
	heutig-
	hilfsbereit
die	Hinreise, -n
	hoffen / hoffen auf + Akk. 69

I

der	Import, -e 99
	inbegriffen 20
	inklusive 20
	innerhalb + Gen. / innerhalb von + Dat. 20
das	Insertat, -e
	insgesamt
das	Interesse an + Dat. 36
	Interesse haben an + Dat. 20
sich	interessieren für + Akk. 20
der	Irrtum, -er 54

K

der	Kandidat, -en
die	Kandidatin, -nen
der	Katalog, -e 20
die	Kauffrau, -en 99
der	Kaufmann, -leute 99
der / die	kaufmännische Angestellte, -n 99
die	Kenntnis, -se
	Kenntnis nehmen von + Dat. 88
die	Kompetenz, -en 99
	konkurrenzfähig 21
	kontrollieren 88
die	Kooperation, -en
der	Kopierer, -
die	Kosten (Pl.) 54
	kostenfrei 54
sich	kümmern um + Akk. 88
der	Kunde, -n 21
der	Kundendienst, -e 54
der / das	Kundenservice, -s 54
die	Kundin, -nen 21
die	Kundschaft
	kurzfristig



L

- die **Lage**, -n 36
in der Lage sein
- das **Lager**, - 36
- der Lagerbestand, -e
- die Last, -en
- zu Ihren Lasten
- der **Lastwagen**, - / Lkw 69
- der **Lebenslauf**, -e 99
lebhaft
- die **Lehre**, -n 99
- die **Leistung**, -en 36
- der **Lieferant**, -en 21
- die Lieferanzeige, -n
lieferbar
- die **Lieferfrist**, -en 36
liefern 21
- der **Liefertermin**, -e 36
- die **Lieferung**, -en 21
- die Lieferungsbedingungen (Pl.)
- der **Lieferverzug**, -e 69
- die Lieferverzögerung, -en
- der Lieferwagen, -
- die **Lieferzeit**, -en 54
- sich **lohnen** 36
- die **Lösung**, -en 88
- der **Lösungsvorschlag**, -e 88

M

- die **Mahnung**, -en 69
- das Mahnschreiben, -
- der **Mangel**, - 88
mangelhaft 88
- die **Mängelrüge**, -n 88
- die **Mehrwertsteuer (MwSt.)** 36
- die **Menge**, -n 21
- der **Mengenrabatt**, -e 36
- die **Messe / Fachmesse**, -n 36
mitteilen 21
- die Mitteilung, -en
- das **Modell**, -e 21
- mündlich 99
- das **Muster**, - 36
- die **Muttersprache**, -n 99

N

- die **Nachfrist**, -en 69
- die Nachricht, -en
- der Nachteil, -e
- netto** 21
- die **Neuheit**, -en 21

O

- der **Ort**, -e 21
- vor **Ort** 88

P

- passieren** 88
- das Pauschalangebot, -e
- die Pauschale, -n
- das Personal
- der Personalleiter, -
- die Personalleiterin, -nen
- die Perspektive, -n
- planen** 36
- das Porto, Portos / Porti
- die **Post** 21
- das **Postfach**, -er 88
- die **Postleitzahl**, -en (PLZ) 21
- der **Praktikant**, -en 99
- die **Praktikantin**, -nen 99
- das **Praktikum**, Praktika 99
- präzise
- preisgünstig** 36
- preiswert** 36
- die **Preisliste**, -n 21
- der **Preisnachlass**, -e / -lässe 88
- der **Preisunterschied**, -e 88
- das **Produkt**, -e 21
- das Profil, -e
- der **Prospekt**, -e 21
- pünktlich 54



Alphabetische Wortliste

Q

die Qualität, -en 21

R

der Rabatt, -e 21

rasch 21

rechnen mit + Dat.

die Rechnung, -en 21

sich das Recht vorbehalten

rechtzeitig 69

regelmäßig 36

das Reisebüro, -s 21

reizvoll

die Reklamation, -en 88

reklamieren 88

die Reparatur, -en 88

die Reparaturkosten (Pl.) 88

reservieren 54

die Reservierung, -en 54

richten an + Akk.

der Rohstoff, -e

das Rückgaberecht

rückgängig machen

die Rückreise, -n

der Rücksendebogen, -

die Rücksendung, -en

der Rücktritt, -e

S

der Schaden, - 88

der Schadensersatz (auch Schadenersatz) 69

Schadensersatz fordern

schicken 21

schlimm

schriftlich 21

in Schwierigkeiten bringen (i, a, a)

selbstständig (auch selbständig) 99

die Selbstständigkeit (auch Selbständigkeit)

senden (e, a/e, a/e) 21

die Sendung, -en 69

die Sicherheit, -en 99

der / das Skonto, -s

Skonto gewähren

das Sonderangebot, -e 54

sorgfältig

das Sortiment, -e

die Sozialleistung, -en 99

spätestens 69

die Spedition, -en

die Sprachkenntnisse (Pl.) 99

die Stadtführung, -en

statt + Gen.

die Stelle, -n 99

das Stellenangebot, -e 99

die Stellenanzeige, -n 99

stilsicher

streichen (ei, i, i)

der Stückpreis, -e 54

die Stückzahl, -en 54

T

tätig sein 100

teilnehmen an + Dat. (i, a, o) 22

der Teilnehmer, - 22

die Teilnehmerin, -nen 22

teilweise

der Termin, -e

termingerecht 69

die Textverarbeitung

U

übernehmen (i, a, o)

überprüfen 54

überschreiten (ei, i, i)

überweisen (ei, ie, ie) 70

die Überweisung, -en 54

überzeugen 36

umgehend 22

der Umstand, -e

der Umtausch 70

umtauschen 70

die Unannehmlichkeit, -en 88



unbedingt 70
 unbeschränkt
 unterbreiten 22
unterbringen (i, a, a)
 sich **unterhalten mit + Dat. / über + Akk. (ä, ie, a)** 70
 die **Unterkunft, -e** 22
 die Unterlagen (Pl.)
 das **Unternehmen, -** 22
 die **Unterschrift, -en** 22
 unterstützen 100
 die **Unterstützung, -en** 100
 unverbindlich

V

verantwortlich machen für + Akk. 70
verantwortlich sein für + Akk. 70
 sich **verbessern** 100
 die Verbindung, -en
verdienen 100
 der Verdienst, -e
 wie **vereinbart** 54
 die **Vereinbarung, -en**
 nach **Vereinbarung** 100
 verfassen
verfügen über + Akk. 100
 zur Verfügung stehen (e, a, a)
 zur Verfügung stellen
 vergriffen sein
 der Verkauf, -e
verkaufen 36
 der **Verkaufsleiter, -** 36
 die **Verkaufsleiterin, -nen** 36
 das Verkehrsbüro, -s
verlangen 22
verlängern 22
 die **Verlängerung, -en** 22
 vermieten
 die Verpackung, -en
 der **Versand** 70
 die Versandanzeige, -n
 das Versanddatum, -daten
 das **Versandhaus, -er** 54
 die **Versandkosten (Pl.)** 70
 die **Versandpauschale, -n** 70

versichern 54
 die **Verspätung, -en** 70
 das **Verständnis** 54
 der **Vertrag, -e** 88
 das Vertrauen
 der **Vertreter, -** 70
 die **Vertreterin, -nen** 70
 die **Verwaltung, -en** 100
verzichten auf + Akk. 70
 sich **verzögern** 70
 vielfältig
vielseitig 100
 vollständig
 im **Voraus** 22
voraussichtlich 36
vorbeischicken
vorbereiten 36
 der Vorfall, -e
 vorgesehen
vornehmen (i, a, o)
 der **Vorschlag, -e** 36
 die Vorstandssitzung, -en
 das **Vorstellungsgespräch, -e** 100
 vorteilhaft 22

W

wahrscheinlich 88
 die Wahrscheinlichkeit
 die **Ware, -n** 22
 sich **weiterbilden** 100
 die **Weiterbildung, -en** 100
weitergeben (i, a, e)
 sich **wenden an + Akk. (e, a/e, a/e)** 22
 der **Werbeartikel, -** 70
 der **Widerruf, -e** 54
widerrufen (u, ie, u) 54
 das Wirtschaftsrecht
 in **Wort und Schrift** 100
 der Wunsch, -e
 auf Wunsch



Alphabetische Wortliste

Z

- die **Zahlung, -en** 22
zeitgemäß
zeitnah 54
zielstrebig 100
- das **Zubehör**
zufrieden stellen
- in **Zukunft** 70
(zu)künftig 70
zurückerstatten
zurückfordern
zurückführen auf + Akk.
zurückschicken 88
zurücksenden (e, a, a)
zurücktreten* (i, a, e) von + Dat. 70
zusagen
zusätzlich
- der **Zuschlag, -e**
zusenden (e, a, a)
zusichern
- der **Zustand, -e** 88
zuständig sein für + Akk. 88
zustellen
zuverlässig 100
zuzüglich
zwingen (i, a, u)



Zahlungen

Bargeldverkehr

die Währung
das Geld
das Bargeld
die Banknote
der Geldschein
der Zehneuroschein
das Kleingeld
die Münze
das Zahlungsmittel
die Zahlungsart
bar bezahlen

Zahlungen über die Bank

der Schalter
der Scheck
das Bankkonto / Konto
der Zahlungsverkehr
die Summe
der Betrag
der Saldo
die Kontonummer
die Lastschrift
der Bankeinzug
das Lastschrift-Einzugsverfahren
die Einzugsermächtigung
der Dauerauftrag
einen Betrag vom Konto abbuchen
der Kontoauszug
mit Scheck begleichen
einen Scheck ausstellen
ein in Euro ausgestellter Scheck
die Überweisung
Geld überweisen
die Einzahlung
Geld einzahlen
das Konto überziehen
das Online-Banking

Zahlungen mit Kreditkarte

die bargeldlose Zahlung
mit Kreditkarte zahlen
Rechnungen ohne Barzahlung begleichen
ein Konto belasten
das Verfalldatum / Ablaufdatum
die Gültigkeit
gültig sein
der Geldautomat
Geld abheben

Schuldenbegleichung

die Schulden
sich verschulden
der Schuldner
das Soll
das Haben
der Gläubiger
der Kredit
einen Kredit aufnehmen
der Hypothekarkredit
die Anleihe
sich von jemandem etwas leihen
jemandem etwas leihen
das Darlehen
zurückzahlen, zurückerstatten
die Rückzahlung
die Rückzahlung in Raten
die Zinsen



Thematische Wortliste

Buchhaltung

der Schuldner
der Gläubiger
das Soll
das Haben
die Schuld
der Saldo
die Bilanz
die Aktiva / die Passiva
die Erfolgsrechnung
der Ertrag
der Aufwand
die (doppelte) Buchhaltung
eine Buchung vornehmen
der Kontenabschluss
der Buchhalter
die Rechnungsperiode
der Umsatz
die Gewinnmarge
der Einstandspreis

Unternehmen

Größe

das Kleinunternehmen
das mittelständische Unternehmen
das Großunternehmen
die KMU (kleine und mittlere Unternehmen)
ein multinationales Unternehmen
der Konzern, die Gruppe
der Umsatz

Personal

die Belegschaft
die Leitung, die Direktion, der Vorstand
der Direktor / die Direktorin
der Geschäftsführer / die Geschäftsführerin
der Arbeitgeber
der Arbeitnehmer
der / die Angestellte
der / die Verantwortliche
der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin

der Arbeiter / die Arbeiterin
der / die Auszubildende

Tätigkeitsbereiche

der Produktionsbetrieb
der Dienstleistungsbetrieb
die Landwirtschaft
die Versicherung
die Verwaltung
die Bank
die Chemie
der Handel (Groß- / Einzelhandel)
die Kommunikation
die Spedition
die Treuhand
die Industrie
das Hotel- und Gastgewerbe
der Fremdenverkehr / der Tourismus
die Logistik / Logistikdienstleistung
der Transport
die Werbung

Organisation

der Firmensitz
die Filiale
die Tochtergesellschaft
die Fabrik

Rechtsform

das Einzelunternehmen
die Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)
die Aktiengesellschaft (AG)
das öffentliche Unternehmen (Staatsunternehmen)
die Genossenschaft
der Verein
die Stiftung

Allgemeine Tätigkeiten

eine Dienstleistung anbieten
organisieren
die Kundschaft beraten
empfehlen
einem Kunden Auskunft erteilen
verwalten



Bankwesen

das Konto(korrent) führen
am Schalter arbeiten
die Finanzierung
ein Projekt finanzieren
die Anlage
das Geld anlegen
die Hypothek
eine Hypothek aufnehmen
die Zinsen
das Sparkonto
das Girokonto
das Leasing
der Zahlungsverkehr
die Ersparnisse
die Aktie / der Aktionär
die Börse

Versicherungen

der Versicherungsvertrag
einen Versicherungsvertrag abschließen
die Kunden gegen ein Risiko versichern
der Schadenausgleich / der Schadensersatz
einen Schadensersatz zahlen
die Schadenanzeige / die Schadensmeldung
jdn. versichern
die Police (der Versicherungsschein)
die Prämie
das Fahrzeug
der Unfall
das Feuer
die Krankheit
die Haftpflicht
die Krankenversicherung
die Reiseversicherung

Herstellung und Handel

ein Produkt entwickeln
Maschinen bauen
herstellen / produzieren
mit etwas handeln
der Rohstoff
das Einzelteil
der Verkauf
Produkte verkaufen

der Vertrieb
Artikel vertreiben
die Produktionskette
der Produzent
der Großhändler
der Einzelhändler

Öffentlicher Dienst

die Verwaltung
das Amt
die Behörde
die Gemeinde (die Kommune)
kommunale Selbstverwaltung
der Landkreis
der Bezirk
das Land / Bundesland
Verwaltungsangelegenheiten regeln
offizielle Dokumente ausstellen
der Beamte / die Beamtin
das Gesetz / die Vorschrift
die öffentlichen Verkehrsmittel

Tourismus

Reisen organisieren
Fahrkarten ausstellen
über die Abfahrts- u. Ankunftszeiten informieren
der Urlaubsort / der Ferienort
das Ferienhaus / die Ferienwohnung
die Vermietung
Ferienwohnungen vermieten
das Pauschalangebot
die Pauschalreise
Hotelzimmer reservieren
das Reisebüro
der Reiseanbieter / Reiseveranstalter
die Reservierung
die Stornierungskosten / die Stornierungsgebühr



Abkürzungen

Gebräuchliche Abkürzungen

AG	die Aktiengesellschaft
e. Kfm.	Eingetragener Kaufmann / Eingetragene Kauffrau
GmbH	die Gesellschaft mit beschränkter Haftung
KG	die Kommanditgesellschaft
Co.	die Kompanie / Compagnie
OHG	die offene Handelsgesellschaft

Nr.	die Nummer
St.	das Stück

i. A.	im Auftrag
i. V.	in Vertretung, in Vollmacht

bzw.	beziehungsweise
d. h.	das heißt
inkl.	inklusive
usw.	und so weiter
ca.	zirka
z. B.	zum Beispiel
zz., zzt.	zurzeit
zzgl.	zuzüglich + Gen. (zuzüglich der Versandkosten)

Bhf.	der Bahnhof
DB	die Deutsche Bahn
EDV	elektronische Datenverarbeitung
VHS	die Volkshochschule

Lkw	der Lastkraftwagen
Pkw	der Personenkraftwagen

Pf.	das Postfach
PLZ	die Postleitzahl
...str.	...straße (z. B. Burgstraße)
Tel.	das Telefon

EUR/€	der Euro
CHF	der Schweizer Franken
Mwst.	die Mehrwertsteuer

Aufgabe 1.14

A1

Sie arbeiten bei der Firma Kern und brauchen 8 neue Laserdrucker. Sie möchten Informationen über das Modell LOTARI Powercolor 5600 L. Rufen Sie die Firma T&T Computer AG an, erklären Sie den Grund Ihrer Anfrage und bitten Sie um ein Angebot. Fragen Sie nach dem Preis, dem Mengenrabatt, der Lieferzeit, den Lieferbedingungen und der Zahlungsfrist.

Aufgabe 1.15

A2

Ihr Chef/Ihre Chefin fährt vom 27. bis 30. Juni zu einem Kongress nach Berlin. Er/Sie schätzt Kulturveranstaltungen und würde gern einen Abend im Theater verbringen. Rufen Sie in der Touristeninformation in Berlin an und erkundigen Sie sich nach Theatervorstellungen:

- Welche Vorstellungen kommen in Frage?
- Datum und Uhrzeit
- Preis
- Zahlungsmodalitäten
- Zusendung eines Programmheftes

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 1.14

B1

Sie arbeiten bei der Firma T&T Computer AG. Ein Kunde/Eine Kundin braucht neue Laserdrucker. Beantworten Sie seine/ihre Fragen anhand folgender Informationen:

LOTARI Powercolor 5600 L

Laserdrucker, 20 Seiten/Minute

Preis: 145,- €

5 % Mengenrabatt

Lieferfrist: 2 Wochen

Lieferung frei Haus

Zahlung normalerweise bis 30 Tage nach der Bestellung; bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen 3 % Skonto

Aufgabe 1.15

B2

Sie sind Mitarbeiter(in) in einer Touristeninformation in Berlin und informieren Ihre Kunden unter anderem über aktuelle Theatervorstellungen und Veranstaltungen, Sie verkaufen Theaterkarten und Tickets für Veranstaltungen in Berlin.

In der Zeit vom 27. bis 30. Juni können Sie folgende Theatervorstellungen anbieten:

- vom 27.6. bis 4.7.20...: das Theaterstück „Die Mausefalle“ von Agatha Christie im Kriminal-Theater, 20.30 Uhr, nummerierte Plätze, 39,15 € und 33,20 €
- am 28.6.20...: Die One Man Kult Comedy „Caveman“ in der Treptow Arena, 20.30 Uhr, 19,60 €, 25,30 € und 29,20 €
- am 30.6.20...: „Eine Nacht in Venedig“ im Berliner Theater, 17.00 Uhr, freie Platzwahl, 20,35 €

Zahlung: bei der Reservierung mit Kreditkarte oder an der Theaterkasse eine Stunde vor Vorstellungsbeginn

Achtung: Reservierung spätestens bis zum 15. Juni!

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 2.10

A3

Mit Ihren Arbeitskolleginnen und Kollegen planen Sie, eine Woche Winterurlaub in der Schweiz zu machen. Sie erkundigen sich bei einem Reisebüro im Engadin nach einem günstigen Pauschalangebot:

Datum: 28.12.20.. bis 3.1.20..

Anzahl Teilnehmer: 8 Frauen + 13 Männer

Fragen Sie nach:

- Ort
- Sportmöglichkeiten
- Unterkunft und Lage
- Zimmertyp
- Anreise und Abreise
- Ermäßigung für Gruppen
- Leistungen, die im Preis inbegriffen sind (Sauna, Fitnessraum, WLAN u. Ä.)
- Parkplätze
- Unterhaltung und Veranstaltungen vor Ort

Aufgabe 2.11

A4

In Ihren Büros möchten Sie die alten Drucker durch aktuelle, leistungsstarke Modelle ersetzen. Sie rufen bei der Firma LENOX an und bitten um ein Angebot für vier Drucker.

Gewünschtes Modell:

Multifunktionsdrucker Modell 924 TXP

Multifunktionsdrucker mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis

Dieses Modell ist leider nicht mehr verfügbar und der Verkäufer/die Verkäuferin empfiehlt Ihnen ein anderes. Bitten Sie ihn/sie um ein detailliertes Angebot (Leistung des Druckers und technische Daten, Preis, Mengenrabatt, MwSt., Lieferung, Zahlungsbedingungen, schriftliche Bestätigung des Angebots).

Ihre Firma: Syntex GmbH, Leipziger Straße 15, 39104 Magdeburg

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 2.10

Sie arbeiten in einem Reisebüro. Ein Kunde/Eine Kundin ruft an und erkundigt sich nach einem günstigen Pauschalangebot für einen Winterurlaub im Engadin. Sie empfehlen das Hotel Schweizerhof in Sils Maria und geben folgende Informationen:

Sils-Maria/Engadin: Ferienort für Naturliebhaber und Sportbegeisterte, auf 1800 Meter Höhe

Sportmöglichkeiten: Skifahren, Langlaufen, Snowboarden (Funpark), Schlittschuhlaufen, Curling

HOTEL SCHWEIZERHOF

Lage: Zentral und doch ruhig gelegen, Aussicht auf den See und die Berge

Das Ski- und Wandergebiet ist einfach und schnell erreichbar – entweder mit dem kostenlosen Skibus (Fahrt etwa 10 Minuten) bis zur Talstation oder zu Fuß etwa eine halbe Stunde; Bushaltestelle direkt vor dem Hotel.

Hoteleinrichtung: 248 Betten, stilvoller Speisesaal, gemütliche Bar mit Livemusik, Fitnessraum und Sauna, Tiefgarage

Unterkunft: Alle Zimmer mit Telefon und Internetanschluss, TV, Dusche/WC, Doppel-, Dreier- und Einzelzimmer mit oder ohne Balkon

Sport und Unterhaltung: ruhige Bibliothek, Internet Lounge, Billard, Tischtennis, Tischfußball, Schlitten- und Fahrradvermietung

Wochen-Pauschalpreise: Unterkunft von Samstag bis Samstag, Halbpension, Fitnessraum (ohne Sauna)

Wintersaison (1.12.20.. bis 12.4.20..)

Doppelzimmer mit Dusche/WC, ohne Balkon, Bergseite:

CHF 791.-

Doppelzimmer mit Dusche/WC, mit Balkon: CHF 861.-

Einzelzimmer mit Dusche/WC, mit Balkon: CHF 931.-

Einzelzimmer mit Dusche/WC, ohne Balkon: CHF 890.-

Dreibettzimmer mit Dusche/WC, mit Balkon, Seeblick:

CHF 750.-

Dreibettzimmer mit Dusche/WC, ohne Balkon: CHF 700.-

Ermäßigte Preise:

Kinder im Zimmer der Eltern: CHF 280.-

Gruppe ab 10 Personen: 20 % Ermäßigung

Zuschlag

Weihnachten/Silvester vom 21.12.20.. bis 3.1.20.. :

CHF 70.- pro Person pro Woche

Parkplatz

Tiefgarage: pro Woche CHF 63.-

Außenparkplatz: pro Woche CHF 35.-

Aufgabe 2.11

Sie sind Angestellte(r) bei LENOX. Ein Kunde/Eine Kundin ist an Druckgeräten interessiert und möchte ein Angebot über vier Laser-Multifunktionsdrucker Modell PowerPrint T 9248 XW.

Leider ist das gewünschte Modell nicht mehr verfügbar. Empfehlen Sie ihr/ihm folgendes Modell:

- Laser-Multifunktionsdrucker Modell CoolPrint AB 125 PX, sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Funktionen: drucken, scannen, faxen, kopieren; WLAN-fähig
- Leistung: sehr schnell mit bis zu 28 S./Min.
- Besonderes: Toner, Papier und Energie sparen mit Eco Save Taste

Bitten Sie den Kunden/die Kundin um seine/ihre Angaben, um ihm/ihr das Angebot zuschicken zu können.

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 3.11

A5

Sie arbeiten bei der Versicherungsgesellschaft „Komplett-Versicherung“. Ihr Chef hat in der Wirtschaftszeitung „Cash“ eine interessante Anzeige für Werbeartikel gesehen. Er möchte, dass jeder Kunde, der eine Lebensversicherung abschließt, ein Geschenk bekommt. Er hat an eine Schreibmappe mit einem A4-Schreibblock und einem Kugelschreiber gedacht. Auf der Schreibmappe, dem Schreibblock und dem Kugelschreiber möchte er das Logo der Versicherung aufdrucken lassen. Sie telefonieren im Auftrag Ihres Chefs und bestellen eine größere Menge: Schreibmappen der Marke Bellemain Paris, Kugelschreiber Caran, Modell Albula, und Schreibblöcke der Marke Elco.

Außerdem möchten Sie noch wissen:

- Ist eine Lieferung innerhalb von 10 Tagen möglich?
- Wie viel kostet der Aufdruck des Logos pro Block und Kugelschreiber?
- Gibt es Mengenrabatt?
- Wie sind die Lieferungs- und Zahlungsbedingungen?

Aufgabe 3.12

A6

Sie arbeiten im Immobilienbüro M&M Immobilien. Vor zwei Tagen haben Sie im Möbelhaus Möbel Schulze Büromöbel bestellt. Aus einem bestimmten Grund müssen Sie Ihre Bestellung widerrufen. Sie telefonieren mit der Firma Möbel Schulze.

- Nennen Sie den/die Artikel, den/die Sie bestellt haben (Marke, Modell ... usw.).
- Entschuldigen Sie sich und erklären Sie den Grund Ihres Widerrufs.
- Bedanken Sie sich für das Entgegenkommen der Firma Möbel Schulze.

* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 3.11

Sie sind in der Werbebranche tätig und arbeiten bei der Firma „Graphik und Design“. Sie erhalten eine telefonische Bestellung und beantworten die Fragen des Kunden/der Kundin.

- Lieferung innerhalb von 10 Tagen nicht möglich, frühestens in 14 Tagen
- Schreibmappe der Marke Bellemain Paris, 12,80 € pro Mappe, Aufdruck des Logos kostet 0,65 €;
Kugelschreiber Caran, Modell Albula 1,29 €/Stück, mit Aufdruck 1,80 €, ab 500 Stück;
Schreibblock Elco 2,- €, mit Aufdruck des Logos (3 verschiedene Farben) auf Blättern 2,25 €
- Mengenrabatt für alle gewünschten Artikel 5 % ab 100 Stück, 10 % ab 500 Stück
- Lieferung frei Haus
- Zahlung normalerweise bis 30 Tage nach der Bestellung; bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen 2 % Skonto

Aufgabe 3.12

Sie sind Angestellte(r) im Möbelhaus Möbel Schulze. Sie erhalten den Anruf eines Kunden, der seine Bestellung widerrufen möchte. Sie können nicht entscheiden, ob der Widerruf angenommen werden kann. Sie müssen zuerst mit Ihrer Vorgesetzten sprechen, doch sie ist für drei Tage im Ausland auf einer Möbelmesse. Sie bitten den Kunden, den Widerruf schriftlich an Sie zu schicken und in drei Tagen wieder anzurufen.

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 3.13

A7

Sie sind Assistent(in) bei der Firma Contax in Göppingen (Tel. +49 (0)71 61 / 44 73 08). Sie haben vom 11. bis 14. Oktober (3 Nächte) für Ihren Geschäftsführer, Herrn Holzhauer, ein Hotelzimmer im Hotel Mitte in Berlin reserviert. Es handelt sich um ein Einzelzimmer mit Internetanschluss.

Leider ist Ihrem Chef ein wichtiger Geschäftstermin dazwischengekommen und Sie müssen die Reservierung ändern: Die Ankunft von Ihrem Chef wäre am 12. Oktober, allerdings erst spät am Abend, weil es an dem Tag keine früheren Flüge gibt. Der Abreisetag bleibt unverändert.

Rufen Sie im Hotel Mitte an und erklären Sie die Situation. Bitten Sie am Ende des Gesprächs um eine Buchungsbestätigung (am besten per E-Mail).

Aufgabe 4.7

A8

Sie arbeiten bei der Firma Biermann Trade GmbH in Dresden. Sie haben bei Comfort Office AG in Essen zwei Regale, Modell Compact, bestellt. Sie haben bis heute noch nichts erhalten und der Liefertermin ist bereits um zwei Wochen überschritten. Sie rufen die Firma an und setzen eine Nachfrist. Nach diesem Datum wollen Sie die Ware nicht mehr annehmen.

* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 3.13

Sie sind Receptionist(in) im Hotel Mitte in Berlin. Eine Kundin/Ein Kunde ruft an, um eine Buchung zu ändern. Sie fragen sie/ihn, ob der Internetanschluss im Zimmer unverzichtbar ist. Sie bieten ihr/ihm ein Zimmer an, das ein wenig mehr kostet, denn das ist das einzige freie Zimmer für 2 Nächte. Sie klären den Tag der Ankunft und der Abreise und bitten die Assistentin/den Assistenten, den Namen der Firma und des Geschäftsführers zu wiederholen. Sie sind gern bereit, die Buchung per E-Mail zu bestätigen und fragen nach der E-Mail-Adresse.

Aufgabe 4.7

Sie arbeiten bei Comfort Office AG in Essen. Ein unzufriedener Kunde (bzw. eine Kundin) ruft Sie wegen eines Lieferverzugs an. Sie beruhigen den Kunden/die Kundin und erklären ihm/ihr den Grund für die nicht eingehaltene Lieferfrist. Sie sind mit der gesetzten Nachfrist einverstanden und sagen eine pünktliche Lieferung zu dem neuen Termin zu.

* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 4.8

A9

Sie arbeiten als Verkaufsleiter(in) bei der Firma Moser AG in Kassel. Ein Kunde hat Ihnen eine Mahnung wegen Lieferverzug (siehe Brief S. 58) geschickt. Sie nehmen sofort mit der Speditionsleiterin/dem Speditionsleiter Ihrer Firma Kontakt auf und besprechen das Problem. Sie erklären ihr/ihm den bisherigen Ablauf (Inhalt des Briefes) und wollen eine Lösung finden.

Aufgabe 4.9

A10

Sie arbeiten in der Versandabteilung bei der Firma Flückiger in Mainz. Ein Kunde/Eine Kundin hat bei Ihnen 5000 Etiketten für Anfang Mai bestellt. Leider können Sie nicht zum vorgesehenen Termin liefern. Am 10. Mai rufen Sie den Kunden/die Kundin an, um sich zu entschuldigen und die Gründe für die Verzögerung zu erklären.

Grund: defekte Maschine (neue Ersatzteile müssen im Ausland bestellt werden)
Dauer der Reparatur: 3 Wochen
Lieferung: Mitte Juni

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 4.8

Sie sind Speditionsleiterin/Speditionsleiter bei der Firma Moser in Kassel. Der Verkaufsleiter/die Verkaufsleiterin der Firma kontaktiert Sie wegen einer Mahnung, die er/sie von der Firma Baumann AG erhalten hat. Sie erklären ihm/ihr, dass Ihnen Herr Sutter, Vertreter bei Moser AG, nie einen Bestellschein für die 4 Kopiergeräte gegeben hat.

Aufgabe 4.9

Sie haben Etiketten bei der Firma Flückiger in Mainz bestellt. Sie hatten um Lieferung bis spätestens Anfang Mai gebeten. Der Liefertermin wurde Ihnen von einem Mitarbeiter bestätigt.

Am 10. Mai haben Sie Ihre Bestellung immer noch nicht bekommen. Die Firma ruft an, um Sie über die Gründe der Verzögerung zu informieren und einen neuen Liefertermin zu vereinbaren. Eine verspätete Lieferung können Sie jedoch nicht akzeptieren. Sie müssen an Ihre Kunden Werbeartikel verschicken und brauchen die Etiketten für die Adressen. Sie stornieren Ihre Bestellung.

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Der gelieferte Tischrechner (Modell Johnson PXL 4598 T für 72,49 €) ist in schlechtem Zustand bei Ihnen eingetroffen. Sie möchten den Artikel umtauschen. Rufen Sie das Versandhaus Inter Shop an und reklamieren Sie die Lieferung.

Verwenden Sie folgende Angaben:

- gleiches Modell lieferbar?
- zu lange Lieferfrist!
- Preisunterschied?
- Preisermäßigung?

Sie arbeiten beim Unternehmen Raemy & Co. AG in Braunschweig. Sie lassen zweimal pro Woche Ihre Büroräume von der Firma „Sauber“ reinigen. In letzter Zeit waren Sie jedoch mit den Reinigungsarbeiten unzufrieden. Sie telefonieren mit dem Chef/der Chefin der Firma „Sauber“ und erklären, womit Sie nicht zufrieden sind. Wenn sich die Qualität der Arbeit nicht bessert, sehen Sie sich gezwungen, eine andere Reinigungsfirma mit den Arbeiten zu beauftragen.

* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 5.11

Sie arbeiten bei Inter Shop. Ein Kunde/Eine Kundin ruft bei Ihnen an und reklamiert die gelieferte Ware.

Fragen und antworten Sie anhand folgender Punkte:

- geliefertes Modell?
- Modell leider nicht mehr auf Lager
- Lieferfrist: 2 Wochen
- Tischrechner durch ein ähnliches, aber teureres Modell, Counter RP 87 eH, ersetzen?
- Preis: 89,- €
- nur 10 % Rabatt möglich

Aufgabe 5.12

Sie sind der Geschäftsinhaber/die Geschäftsinhaberin von Sauber Gebäudereinigung Braunschweig. Ein(e) Mitarbeiter(in) der Firma Raemy & Co. ruft Sie an. Er/Sie ist in letzter Zeit mit der Reinigung und Pflege der Büroräume unzufrieden. Sie erklären, dass Sie die Sache untersuchen und mit dem Verantwortlichen der Putzkolonne sprechen werden. Sie versprechen, dass in Zukunft alles wieder zur vollen Zufriedenheit erledigt wird.

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Sie sind Angestellte(r) beim Architektenbüro „Sturny & Partner“ in Konstanz. Ihr Büro mietet jährlich 10 Parkplätze für die Angestellten und die Besucher. In letzter Zeit beschwerten sich allerdings viele Kunden, dass alle Parkplätze belegt sind. Ihr Chef bittet Sie, den Vermieter (die Immobilienfirma Segesser) zu kontaktieren und das Problem zu klären.

- Fragen Sie, wer sich um die Parkplatzvermietung kümmert.
- Erläutern Sie die Situation: Wenn man früh morgens kommt, gibt es keine Parkplatzprobleme, aber ab 9 Uhr werden die Plätze oft von Personen genutzt, die im naheliegenden Supermarkt einkaufen gehen.
- Machen Sie deutlich, dass diese Situation Ihren Kunden gegenüber nicht tolerierbar ist.
- Weisen Sie auf eventuelle Konsequenzen hin, falls es keine Verbesserung gibt.

Aufgabe 6.6

A14

Sie sind Personalchef/Personalchefin der Firma SUMAX und führen ein Vorstellungsgespräch mit einem Bewerber/einer Bewerberin.

Information über die Firma SUMAX:

- SUMAX ist ein mittelständisches Unternehmen mit Niederlassung in Berlin
- seit 20 Jahren beschäftigt sich SUMAX mit Spezialreinigung in allen Bereichen
- jährlich betreut SUMAX etwa über 1000 Projekte, bei denen modernste Technik und Verfahren eingesetzt werden

Machen Sie sich Notizen zu den folgenden Punkten und sprechen Sie mit dem Bewerber/der Bewerberin. SUMAX sucht eine/-n kaufmännische/-n Mitarbeiter/-in für Einsatz und Kontrolle der Mitarbeiter, Terminplanung, Kontrolle von Maschineneinsätzen, Rechnungsprüfungen und für die Aktualisierung der EDV-Daten. Von dem Kandidaten/der Kandidatin wird erwartet:

- abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung
- gute EDV-Kenntnisse
- Durchsetzungsvermögen und selbstständige Arbeitsweise, gute kommunikative Fähigkeit, Organisationsfähigkeit und Flexibilität
- Sie bieten einen interessanten Arbeitsplatz mit leistungsgerechter Bezahlung, ein gutes Arbeitsklima und eine umfassende Aus- und Weiterbildung
- Arbeitszeiten, Aufstiegschancen, Sozialleistungen und Urlaubsregelung

* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 5.13

Sie sind Angestellte(r) im Immobilienbüro Segesser. Sie erhalten einen Anruf von einem unzufriedenen Kunden, der sich wegen der Nutzung der Kundenparkplätze beschwert.

- Fragen Sie, seit wann das Problem besteht.
- Fragen Sie nach den Nummern der Parkplätze.
- Zeigen Sie Verständnis für das Problem.
- Erklären Sie, dass es in Bezug auf die verantwortlichen Personen eine Änderung gab und dass das Problem eventuell damit zu tun hat (nicht genügend Kontrollen und Bußgelder).
- Sie versprechen alles zu tun, um dieses Problem zu regeln.

Aufgabe 6.6

Sie bewerben sich um die Stelle als kaufmännische/-r Mitarbeiter/-in bei der Firma SUMAX in Berlin.
Information über die Firma SUMAX:

- SUMAX ist ein mittelständisches Unternehmen mit Niederlassung in Berlin
- seit 20 Jahren beschäftigt sich SUMAX mit Spezialreinigung in allen Bereichen
- jährlich betreut SUMAX etwa über 1000 Projekte, bei denen modernste Technik und Verfahren eingesetzt werden

Machen Sie sich Notizen zu den folgenden Punkten und führen Sie ein Vorstellungsgespräch mit dem Personalchef/der Personalchefin der Firma.

- Sie haben eine kaufmännische Berufsausbildung und zwei Jahre Berufserfahrung im Bereich der Buchhaltung und Kundenbetreuung; Sie sind kontaktfreudig und aufgeschlossen, Sie sind es gewohnt, selbstständig und strukturiert zu arbeiten. Sie sind kreativ und haben sehr gute bzw. gute Kenntnisse in zwei Fremdsprachen.
- In Ihrem Beruf möchten Sie neue Erfahrungen sammeln und suchen deshalb eine berufliche Herausforderung.
- Sagen Sie, wo Sie sich über die Firma informiert haben und welche Informationen über die Firma Sie für wichtig halten.
- Fragen Sie nach den Arbeitszeiten, der Vergütung, den Aufstiegschancen, den Sozialleistungen und der Urlaubsregelung.

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Sie haben in der Lokalzeitung eine kurze Anzeige der Firma Koch gelesen. Die Firma sucht zum 1. April Aushilfskräfte für den Ausstellungsstand auf der FIBO, der internationalen Messe für Fitness, Wellness & Gesundheit in Köln.

Sie rufen die Firma an und informieren sich ausführlich über folgende Punkte:

- Dauer der Messe
- Tätigkeitsbereich
- Dienstplan
- Stundenlohn
- zur Verfügung stehende Unterkunft

* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

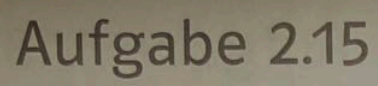
Aufgabe 6.7

Sie sind zuständig für das Personalwesen bei der Firma Koch, die auf die Herstellung von Fitnessgeräten spezialisiert ist. Vom 3. bis zum 6. April stellt Ihre Firma einige neue Geräte auf der FIBO, der internationalen Messe für Fitness, Wellness & Gesundheit in Köln, aus.

Sie haben eine Anzeige in der Zeitung aufgegeben, in der Sie Aushilfskräfte für die gesamte Dauer der Messe plus zwei Tage Vorbereitungsarbeiten suchen. Die Arbeitszeit ist jeden Tag von 10 bis 18 Uhr. Sie bieten einen Tageslohn von 59,- €.

Eine Interessentin/Ein Interessent meldet sich telefonisch bei Ihnen. Sie beantworten ihre/seine Fragen.

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.



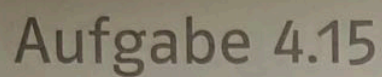
* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Aufgabe 3.19

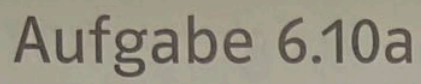
An:

Betreff:

*Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.



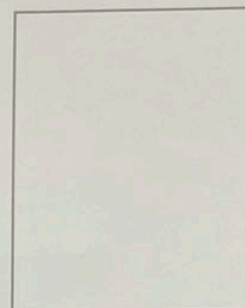
* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.



* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.



Lebenslauf



Persönliche Daten

Name

Adresse

Telefon

E-Mail-Adresse

Geburtsort / Geburtsdatum

Staatsangehörigkeit

Berufserfahrung / Berufliche Tätigkeit

Ausbildung / Studium und Schule

Weiterbildung / Fortbildungen

Qualifikationen

Engagement und Interessen / Hobbys

.....

.....

* Auch als Download unter www.klett.de/berufspraxisdeutsch erhältlich.

Bildquellen

Umschlag: 1 Shutterstock (Karramba Production), New York; 2 Corbis (Top Photo Corporation / Top Photo), Düsseldorf; 3 Corbis (Radius Images), Düsseldorf; **Innenteil:** 5 Thinkstock (Creatas Images), München; 10.1 iStockphoto (elxeneize), Calgary, Alberta; 10.2 iStockphoto (holgs), Calgary, Alberta; 10.3 iStockphoto (tankbmb), Calgary, Alberta; 10.4 iStockphoto (a40757), Calgary, Alberta; 16 Thinkstock (Piotr Bober), München; 23 Thinkstock (Wavebreakmedia Ltd), München; 37 Thinkstock (Wavebreakmedia Ltd), München; 38 Thinkstock (Paffy69), München; 46 iStockphoto (kamisoka), Calgary, Alberta; 55 Thinkstock (Tetra Images), München; 71 Thinkstock (nyul), München; 89 Thinkstock (kzenon), München; 91 Shutterstock (Robert Kneschke), New York

Audio-CD Impressum

Tonaufnahmen: TEFL Tapes, John Green, London; Bauer Studios GmbH, Ludwigsburg

Tontechnik: Michael Vermathen

Presswerk: Osswald GmbH & Co., Leinfelden-Echterdingen

Gesamtlänge: 43:52 min

© Ernst Klett Sprachen, Stuttgart 2014

© der Originalausgabe Klett und Balmer Verlag, Zug 2007

Berufspraxis Deutsch | B1

Fertigkeitentrainer mit Audio-CD

Für den Unterricht, zum Selbstlernen und als Nachschlagewerk
im Berufsalltag

- **Gezieltes Training:**
Lesen, Hören, Sprechen und Schreiben im beruflichen Kontext
- **Praxisnahe Themen:**
Angebotserstellung, Bestellung, Reservierung, Reklamation u. v. m.
- **Flexibler Einsatz:**
modularer Aufbau in sechs Kapiteln
- **Sicherheit beim Schreiben:**
viele Musterbriefe und Übersichten mit wichtigen Textbausteinen
- **Handlungsorientierte Aufgaben:**
Rollenkarten mit beruflichen Situationen
- **Zusätzliche Materialien:**
Transkriptionen, Wortlisten und Briefvorlagen

Alle Lösungen, Rollenkarten und Briefvorlagen kostenlos unter
www.klett.de/berufspraxisdeutsch

ISBN 978-3-12-**675722**-5



9 783126 757225