

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет іноземної філології

О. А. Зубач, О. А. Застровський, С. О. Застровська

ПРАКТИКУМ З ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ
(PRAKTIKUM IN DER GESCHÄFTSKOMMUNIKATION)

Навчально-методичний посібник
для студентів вищих навчальних закладів

Луцьк
Вежа–Друк

2021

УДК 811.112.2'276.6(072)

З 91

*Рекомендовано до друку науково-методичною радою
Волинського національного університету імені Лесі Українки
(протокол № 9 від 19.05.2021р.)*

Рецензенти:

Бєлих О. М. – канд. філол. наук, доцент кафедри німецької філології
Волинського національного університету імені Лесі Українки

Терещенко Т. В. – канд. філол. наук, доцент, завідувач кафедри романо-
германської філології Рівненського державного гуманітарного університету

Зубач О. А., Застровський О.А., Застровська С. О.

Praktikum in der Geschäftskommunikation: навч.-метод. посіб. для студ. вищ.
навч. закл. / авт.-розробники : / О. А. Зубач, О. А. Застровський, С. О.
Застровська. – Луцьк : Вежа-Друк, 2021. – 117 с.

Навчально-методичний посібник містить основні структури оформлення та ведення ділової комунікації, вправи монологічного та діалогічного характеру для закріплення лексико-граматичного матеріалу і розвитку навичок усного та писемного ділового мовлення, тематичний словник, тести для самоконтролю та лінгвокраїнознавчий матеріал.

Призначений для студентів філологічних і нефілологічних спеціальностей, а також для тих, хто самостійно вивчає німецьку мову.

УДК 811.112.2'276.6(072)

З 91

© Зубач О. А., Застровський О.А., Застровська С. О.

©Волинський національний університет

імені Лесі Українки, 2021

INHALT

VORWORT	4
TEIL I. AKTIVES GESCHÄFT	5
KAPITEL I FIT FÜR ANSCHREIBEN	5
KAPITEL II FIT FÜR BEWERBUNG	11
KAPITEL III FIT FÜR ZUSAMMENARBEIT	17
KAPITEL IV FIT FÜR TELEFONIEREN	25
KAPITEL V FIT FÜR MAILEN	29
KAPITEL VI FIT FÜR PRODUKTBESCHREIBEN	37
KAPITEL VII FIT FÜR ZAHLEN	43
KAPITEL VIII FIT FÜR LIEFERUNGEN	49
KAPITEL IX FIT FÜR FIRMENNACHWEIS	55
KAPITEL X FIT FÜR ANGEBOTE	59
KAPITEL XI FIT FÜR AUFTRÄGE	64
KAPITEL XII FIT FÜR MAHNUNGEN	68
KAPITEL XIII FIT FÜR MANGELRÜGEN	72
TEIL II AUFGABEN ZUR KONTROLLE	76
TEIL III FIT FÜR WISSENSWERTES	86
TEIL IV FIT FÜR FACHWÖRTERLEXIKON	101
TEIL V FIT FÜR ABKÜRZUNGEN	107
TEIL VI FIT FÜR FRAGEN / ANTWORTEN	109
QUELLENVERZEICHNIS	114

ПЕРЕДМОВА

Навчально-методичний посібник містить вправи та завдання для практичного застосування знань з практики, граматики, стилістики, лексикології німецької мови тощо, виконання усних і письмових перекладів, вдосконалення монологічного і діалогічного мовлення, що відбувається на основі нової термінології в галузі комерційної діяльності та ділової комунікації.

Метою навчально-методичного посібника є оволодіння основними правилами та навичками усного та писемного мовлення на професійному, діловому рівнях у галузі бізнесу та комерційної діяльності та формування лінгвістичної, комунікативної та лінгвокраїнознавчої компетенцій. Лінгвістична компетенція охоплює знання системи мови і правила її функціонування в процесі іншомовної комунікації. Комунікативна компетенція передбачає вміння сприймати та відтворювати іншомовне мовлення відповідно до умов мовленнєвої комунікації. Лінгвокраїнознавча компетенція формує знання про основні особливості економічного розвитку країни, мова якої вивчається, і вміння здійснювати мовленнєву поведінку відповідно до цих особливостей.

Навчально-методичний посібник призначений для студентів філологічних і нефілологічних спеціальностей, а також для тих, хто самостійно вивчає німецьку мову.

TEIL I. AKTIVES GESCHÄFT

KAPITEL I. FIT FÜR ANSCHREIBEN

1. Überfliegen Sie den Lebenslauf.

PERSÖNLICHE ANGABEN

NAME	Viktoria Schütt
ADRESSE	Markplatz 4, 65195 Wiesbaden
TELEFON	0611/36477869
E-MAIL	viki@gmail.com
FAMILIENSTAND	verheiratet
STAATSANGEHÖRIGKEIT	deutsch
GEBURTSDATUM/-ORT	12. Dezember 1998, München

STUDIUM

2017 -2020	Studium im Fachbereich Marketing, Fachhochschule, Berlin
------------	--

SCHULBILDUNG

2015-2017	Landschulheim Mühlheim, Marburg (Abschluss: Abitur)
2009-2015	Gesamtschule München, München
2011-2015	Grundschule, Mittenwald

WEITERBILDUNG

seit 2019	Qualifikation zur Werbekauffrau, Institut für Marketing, Berlin
-----------	--

BERUFSERFAHRUNG

10/2018-12/2018	Praktikum im Bereich Marketing bei Reisen GmbH, München
10/2016-11/2016	Ferientätigkeit im Versand bei der TTa AG, Berlin

SPRACHKENNTNISSE

Englisch in Wort und Schrift

Deutsch gut

Spanisch sehr gut

Französisch Grundkenntnisse

EDV-KENNTNISSE

Word, Excel, PowerPoint

Datum / Unterschrift

1.1. Schreiben Sie diesen Lebenslauf in erzählender Form. Beginnen Sie mit

Herr / Frau ist am.....ingeboren. Jetzt wohnt er / sie in .. Er / Sie ist (nicht) verheiratet und hat (keine) Kinder Er / Sie.....

1.2. Schreiben Sie Ihren Lebenslauf in tabellarischer / erzählender Form.

Nehmen Sie die Wörter zu Hilfe: *Persönliche Daten, E-Mail-Adresse, Familienstand, Staatsangehörigkeit, Schulbildung /Ausbildung, Berufserfahrung, Praktika, Weiterbildung, Sprachkenntnisse, EDV-Kenntnisse, Hobbys , Sonstiges*

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

Monat und Jahr ♦ Lebenslauf ♦ Ausbildung ♦ Unterschrift ♦ Berufserfahrung ♦

Muttersprache ♦ Persönliche Daten ♦ Foto

1. Ein Lebenslauf sollte eine Seite lang sein. Wenn jemand viel _____ hat, können es auch mehrere Seiten sein.
2. In Deutschland ist es üblich, auf den Lebenslauf ein _____ von sich anzubringen. Darauf sollte man freundlich und nett aussehen und gut gekleidet sein.
3. Es ist wichtig bei einem Lebenslauf, dass man die Informationen zur Person, zu ihrer _____ schnell findet.
4. Es gibt in einem Lebenslauf einige Überschriften wie z. B. „Berufserfahrung“, „_____“, „Schulbildung/Ausbildung“ und andere.

5. Es ist im Lebenslauf am besten, wenn man den Zeitraum mit _____ angibt.
6. Wenn man eine Zeitlang nicht gearbeitet hat, sollte man das angeben, was man in dieser Zeit getan hat, weil ein _____ lückenlos sein muss.
7. Sprachkenntnisse kann man mit Ausdrücken „____“, „fließend“, „(seht)gut“ oder „Grundkenntnisse“ beschreiben.
8. Zu einem Lebenslauf gehören auch die Angaben des Ortes, des Datums und die _____.

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

*experimentierten ♦ entwickelten ♦ produzieren ♦ sprengen ♦ nennt ♦ gründet ♦
kämpfen ♦ versöhnt ♦ erfindet ♦ vorgeworfen*

Die Brüder Adolf und Rudolf Dassler lebten in Herzogenaurach. Sie machten Schuhe aus Leinen. Ihr Vater war Weber, also kannte er sich mit Stoffen aus. Und die jungen Männer, beide Anfang 20, _____ mit dem Stoff – sie fertigten sehr leichte Laufschuhe an und gründeten die Sportschuhfabrik „Gebrüder Dassler“.

Die Arbeit war klar aufgeteilt: Adolf, kurz „Adi“ genannt, verbrachte seine Zeit in der Werkstatt, entwarf und fertigte die Schuhe. Sein Bruder Rudolf war für's Marketing zuständig, er ging mit den Schuhen auf Sportplätze oder in Gasthäuser und verkaufte sie dort. Das Geschäft ging gut – sie _____ Sportschuhe für viele verschiedene Sportarten.

Im Krieg wird die Fabrik geschlossen, kein Mensch braucht im Krieg Sportschuhe. Also _____ die Brüder eine Panzerabwehrwaffe.

Dann ist der Krieg endlich vorbei. Die Amerikaner wollen die Fabrik _____, immerhin wurden hier Waffen produziert. Als sie aber von den Schuhen für Jesse Owens erfahren, lassen sie es sein. Die Brüder müssen dennoch in Gefangenschaft. Rudolf wird Spionage _____. Rudolf ist sicher, dass ihn jemand denunziert hat: Sein Bruder und dessen Frau.

1948 teilen die Brüder die Firma auf. Adi bleibt in der Fabrik, er _____ die Firma nun „Adidas“, eine Abkürzung von Adi Dassler. Rudolf „Rudi“ Dassler _____ seine eigene Firma, er nennt sie Puma.

Jetzt _____ die Brüder gegeneinander – und zwar mit den Waffen des Marketings. Dennoch bleibt Adi erfolgreicher: Er _____ das noch heute berühmte Adidas-Logo mit den drei Streifen. Beide Brüder Dassler starben in den 70er-Jahren. Sie haben sich nie _____.

Heute hat die Adidas-Group über 50.000 Mitarbeiter und einen Umsatz von fast 18 Milliarden Euro pro Jahr. Puma hat über 10.000 Mitarbeiter und einen Umsatz von 4 Milliarden Euro pro Jahr.

4. Setzen Sie fehlenden Präpositionen ein.

nach(x2) ♦ trotz ♦ mit ♦ in (x4) ♦ von (x2) ♦ aus

1912 Das Jahr der Firmengründung. Alfred Ritter und Clara Ritter, geborene Göttle, heiraten _____ Bad Cannstatt. Sie eröffnen _____ der Hochzeit den gemeinsamen Betrieb in der Inneren Moltkestraße _____ Bad Cannstatt.

1930 Die räumlichen Verhältnisse in Bad Cannstatt ließ eine weitere Entwicklung der Firma nicht zu. _____ der schweren Wirtschaftskrise erfolgt der Umzug _____ das idyllische Waldenbuch. Die fachkundigen und eingearbeiteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden täglich _____ dem Bus _____ Bad Cannstatt _____ Waldenbuch und zurückgefahren.

1932 Das Schokoladenquadrat wird _____ der Taufe gehoben. Clara Ritters Vorschlag; eine quadratische Schokoladentafel zu produzieren, fand im Familienkreis schnell Zustimmung. Ihr Argument: „Machen wir doch eine Schokolade, die _____ jede Sportjacketttasche passt, ohne dass sie bricht und das gleiche Gewicht hat wie die normale Tafel“. Das Schokoladenquadrat bekam den Namen Ritter's Sport Schokolade.

1970 Die Firma wächst _____ regionaler Bedeutung. Erstmals wird RITTER SPORT bundesweit im Fernsehen beworben. Es entsteht die Marke RITTER SPORT und der dazugehörige Slogan „Quadratisch. Praktisch. Gut.“

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Hugo Junkers (1859 bis 1935) war ein bedeutend _____ Ingenieur und Unternehmer. Er war ein erfolgreich _____ Erfinder und besaß zahlreiche _____ Patente. Die von ihm konstruiert _____ Flugzeuge waren weltberühmt. Einer Junkers W 33 beispielsweise gelang 1928 die erste Ost-West-Überquerung des Atlantiks. Seine Fluggesellschaft war Teil der damalig _____ Deutschen Lufthansa.

Die von Junkers 1895 gegründet _____ Firma Junkers & Co., die u. a. wegen ihres Badeofens berühmt war, wurde 1932 an die Robert Bosch GmbH, verkauft und erfolgreich weiter geführt. 1953 wurde die heutig _____ Werksanlage in Wernau bezogen. Man fertigte z. B. Gas-Zentralheizungsgeräte und entwickelte Regel der Sicherheitseinrichtungen für Gasgeräte.

1968 führte Junkers als erst _____ Hersteller die elektrisch _____ Zündung für Gasgeräte ein, 1978 eine Kesseltherme mit Stetigregelung. 1995 wurde dieser Geschäftsbereich in Bosch Thermotechnik umbenannt, der Markenname Junkers blieb jedoch erhalten. 2004 entsteht BBT Thermotechnik GmbH, durch einen Zusammenschluss von Bosch Thermotechnik und Buderus.

6. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

*des letzten Jahrhunderts ♦ Verpackung ♦ enthalten sind ♦ günstiger ♦ leisten können ♦
Geschäftsidee ♦ anbieten ♦ preiswerten ♦ Umsatz ♦ elterlichen*

In den 40er-Jahren _____ etablierte Ingvar („I“) Kampard („K“) einen kleinen Versandhandel auf dem _____ Bauernhof Elentaryd („E“) in Agunnaryd („A“) in Schweden, mit einem _____ Sortiment vom Kugelschreiber über Nylonstrümpfe bis zu Kleinmöbeln. Wenige Jahre später hatte er

sich auf Einrichtungsgegenstände konzentriert und eröffnete 1958 das erste IKEA-Möbelhaus zur Präsentation seiner Produkte, damals die größte dauerhafte Möbelausstellung in Skandinavien. Die flache _____ der zerlegten Möbel ermöglichte einen problemlosen Abtransport durch die Kunden selbst. In der Folgezeit expandierte IKEA in 29 Länder, steigerte seinen _____ auf 1,3 Mrd. Im Jahr 2006 beschäftigte IKEA 104.000 Mitarbeiter.

Aus den Komponenten, die in der Produktion _____, nämlich gute, funktionelle Qualität, gutes Design und _____ Preis sowie die Delegation von Leistungen auf den Konsumenten, entsteht die unverwechselbare Positionierung von IKEA gemäß der _____: „Wir wollen ein breites Sortiment formschöner und funktionsgerechter Einrichtungsgegenstände zu Preisen _____, die so günstig sind, dass viele Menschen sie sich _____.“

7. Ergänzen Sie das Telefongespräch. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *sich beschäftigen mit D., das Anschreiben an A., die Bewerbungsunterlagen zukommen lassen, für die Position geeignet sein, zu den beruflichen Schwerpunkten / zu den Kompetenzen passen, eine meiner Stärke liegt in D., mein aktuelles Ziel ist, im Blick haben, sich im Laufe der nächsten Woche bei D. melden, sich auf die Rückmeldung freuen.*

Aufgabe: In diesem Semester schließen Sie das Studium an der Universität mit dem Master ... an. Sie möchten eine Stelle bei ... bekommen und haben alle Unterlagen an die Abteilungsleiterin geschickt. Sie greifen sich zum Telefon.

☹ Herr Schütt. Guten Tag.

😊 Guten Tag, Herr Schütt. Mein Name ist _____. Ich hätte gerne ein paar Informationen zu Ihrem Lebenslauf.

KAPITEL II. FIT FÜR BEWERBUNG

1.Überfliegen Sie die Bewerbung.

Versand GmbH

Frau Maria Schütt

Marktstraße 2

80331 München

München, den 22.02.20...

Bewerbung als Verkäufer

Sehr geehrte Frau Schütt,

mit großem Interesse habe ich die Anzeige auf der Webseite Job.net vom 20.02.20... gelesen und möchte mich bei Ihnen um die Stelle als Verkäufer bewerben.

Ich bin sicher, dass ich alle erforderlichen Voraussetzungen mitbringe.

Ich habe in München eine Ausbildung als Kaufmann gemacht und anschließend zwei Jahre bei einem Discounter in München gearbeitet. Meine Aufgaben sind die Bestellung und die Annahme von Waren, das Auffüllen der Regale und die Präsentation der Waren. Ich bin für die Betreuung der Kunden auch zuständig.

Ich bin zeitlich flexibel und arbeite gern im Team.

Über eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

1.1. Ergänzen Sie die Bewerbung. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *kommen aus ..., sich interessieren für A., die richtigen Qualifikationen mitbringen, Preise vergleichen, Werbung planen, Rechnungen bearbeiten, Abrechnungen kontrollieren, mit der Spedition / mit Lieferanten telefonieren.*

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

*Besuch ♦ Anzeige ♦ Stelle ♦ Gelegenheit ♦ Qualifikationen ♦ Lehre ♦ Vorstellung ♦
Lebenslauf ♦ Angaben*

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf Ihre oben genannte _____ bewerbe ich mich um die Stelle eines Abteilungsleiters in Ihrer Exportabteilung.

Ich komme aus Italien, lebe aber seit 10 Jahren in Deutschland.

Nach dem _____ des Gymnasiums in Rom habe ich zwei Jahre als Au-pair in München gearbeitet und dann eine _____ als Kaufmann gemacht. Seither arbeite ich in der Export- und Importfirma in der Marketingabteilung als Kundenbetreuer. Beiliegend finden Sie meinen _____ und Kopien meiner Zeugnisse, denen Sie weitere _____ zu meiner Person entnehmen können.

Außer Italienisch (Muttersprache) spreche ich noch Spanisch (Grundkenntnisse) und Deutsch (sehr gut) und Englisch (sehr gut). Leider kann ich meine Fremdsprachenkenntnisse an der jetzigen _____ nicht oft einsetzen.

Ich glaube die richtigen Kenntnisse und _____ mitzubringen und würde mich freuen, wenn Sie mir _____ zu einer persönlichen _____ geben würden.

Mit freundlichen Grüßen

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

*bewegen ♦ einsetzen ♦ kandidieren ♦ mitbestimmen ♦ übernehmen ♦ verbessern ♦
verhandeln ♦ vermitteln ♦ vertreten ♦ wählen*

Warum Sie unbedingt für den Betriebsrat _____ sollten?

Als Betriebsrat _____ Sie nicht nur die Interessen Ihrer Kollegen. Es hat auch für Sie persönlich Vorteile, dieses verantwortungsvolle Amt _____. Denn als Betriebsrat haben Sie die Chance, sich selbst weiterzuentwickeln, indem Sie

♦ sich für Ihre Kollegen und bessere Arbeitsbedingungen _____

♦ Dinge im Unternehmen _____

♦ bei wichtigen Entscheidungen _____

♦ lernen, besser zu _____

♦ trainieren, bei Konflikten zu _____

♦ Ihr Organisationstalent und Ihre Teamfähigkeit _____.

Diese Eigenschaften sind nicht nur für die Arbeit als Betriebsrat, sondern auch für Ihren beruflichen Werdegang nützlich. Lassen Sie sich also zum Betriebsrat _____.

4. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

auf ♦ an ♦ bei ♦ für ♦ im(x2) ♦ mit(x2) ♦ zu ♦ zum/ als

_____ Interesse habe ich Ihre Stellenanzeige _____ Ihrer Webseite gelesen. Meine Ausbildung _____ Hotelfachmann habe ich im Mai dieses Jahres erfolgreich abgeschlossen. Da ich denke, dass ich gut _____ Ihrem Unternehmen passe, möchte ich mich _____ Ihnen bewerben. Während meiner Ausbildung hat mir der Umgang _____ Hotelgästen richtigen Spaß gemacht, vor allem auch, wenn ich meine Fremdsprachenkenntnisse und Erfahrung einsetzen konnte. Gerne habe ich _____ der Rezeption und _____ Service gearbeitet. Ich interessiere mich sehr _____ die Hotellerie und den Tourismus, arbeite gerne _____ Team.

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Sehr geehrt _____ Damen und Herren,
ich habe Ihre Anzeige in der Bayerisch _____ Zeitung gelesen und interessiere mich für einen Praktikumsplatz in einem Ihrer groß _____ Hotels. Im nächst _____ Jahr beginne ich eine Ausbildung zum Tourismusfachwirt. Dieses Jahr möchte ich nutzen, um praktisch _____ Erfahrungen im Bereich Hotellerie zu sammeln. Ein Praktikum in ein _____ größer _____ Hotel wäre deshalb für mich besonders wichtig, weil ich dabei die Möglichkeit hätte, die verschieden _____ Tätigkeiten kennen zu lernen. Das Praktikum könnte ich eventuell _____ Anfang Mai antreten.
Für ein _____ baldig _____ Antwort würde ich mich freuen.

Mit freundlich _____ Grüßen

6. Ergänzen Sie die Vokabeln.

Ich würde gern ♦ die Schule besucht ♦ Ausbildung zum ... gemacht ♦

Mir würde es richtigen Spaß machen ♦ Praktikum ... gemacht ♦

Ich habe ja viel Erfahrung im ♦ habe ich ein Jahr in ... gearbeitet ♦

ich gern mit Menschen umgehe ♦ Ich musste

Ich stamme aus Zypern, bin aber 20... nach Deutschland gekommen und habe in München _____. Nach der Schule habe ich ein _____ in einem Computerladen _____. Die Arbeit hat mir gut gefallen, deshalb habe ich eine _____ Verkäufer _____ . Danach _____ einem Online-Computereinkauf _____ .

_____ Kunden beraten und betreuen, Reklamationen bearbeiten, Lieferungen annehmen und die gelieferte Ware kontrollieren. Durch Zufall habe ich die jetzige Stelle in einem Supermarkt gefunden. Ich bin dort zufrieden, aber _____ mehr Verantwortung übernehmen. _____ , auch für die Bestellung verantwortlich zu sein. _____ Verkauf und in der Kundenberatung. Die Stelle als Leiter ist für mich auch interessant, weil _____ , nicht nur mit den Kunden, sondern auch mit den Kollegen.

7. Überfliegen Sie die Anzeige.

Wir sind ein innovatives und zukunftsorientiertes Unternehmen der Immobilienbranche. Die Kompetenzen liegen in der Vermietung und dem Verkauf vom Wohnimmobilien, Büro- und Gewerbeimmobilien. Für den Bereich der gewerblichen Vermietung und dem Verkauf von Büro- und Gewerbeimmobilien suchen wir eine/n verkaufsorientierte/n
IMMOBILIENKAUFFRAU/ - MANN

Unsere Voraussetzungen:

- Sie sind bereits erfolgreich als Immobilienverkäufer/in oder als Verkäufer/in tätig.
- Sie haben ein sicheres Auftreten, herausragende Kommunikation und eine eigenständige und selbstverantwortliche Arbeitsweise.
- Sie besitzen Verhandlungsgeschick und sind abschlussorientiert.
- Sie sind leistungsfähig.

Wir bieten Ihnen:

- Fortbildung und Qualifizierung.
- Interessante Zukunftsperspektiven.
- Eine leistungsorientierte Vergütung.
- Eine interessante, seriöse und langfristige Aufgabe in einem innovativen Team.

Ihre Bewerbung mit den üblichen Bewerbungsunterlagen richten Sie an die Personalabteilung z. Hd. Herrn Rapp
GW Städtische Wohnbaugesellschaft mbH • Julius-Bührer-Straße 4 • 78224 Singen

h.rapp@gw/singen.de • www.gw/singen.de

(Südkurier 15/03/2008. S. XIX)

7.1. Schreiben Sie eine Bewerbung für diese Anzeige. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *interessante Zukunftsperspektive, eine gute Vergütung, Verhandlungsgeschick besitzen, gutes Auftreten, herausragende Kommunikation, eigenständig, selbstverantwortlich, langfristig, abschlussorientiert, leistungsorientiert, zuverlässig*

8. Recherchieren Sie eine Stellenanzeige im Internet. Beachten Sie: *Welche der Voraussetzungen bringen Sie mit? Mit welchen Aufgaben haben Sie Erfahrung? Wann und wo konnten Sie Erfahrungen sammeln?*

Schreiben Sie ein Bewerbungsanschreiben. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und die Wendungen zu Hilfe: *zuverlässig, stresserprobt, lernwillig, ehrgeizig, motiviert, flexibel, teamorientiert, stammen aus..., sich um eine Stelle als ... bewerben, Voraussetzungen mitbringen, zuständig für A. sein, die richtigen Kenntnisse mitbringen, die Fremdsprachenkenntnisse einsetzen, die verschiedenen Tätigkeiten kennen lernen, gern mit Menschen umgehen.*

9. Ergänzen Sie das Telefongespräch. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *bei D. tätig sein, verantwortlich für A. sein, verstärkt an D. arbeiten, in meiner aktuellen Position fällt es mir leicht, selbstbewusst auftreten, sich beruflich und persönlich weiterentwickeln, einen kühlen Kopf unter Druck bewahren, das Ziel nicht aus den Augen verlieren, für Feedback dankbar sein, Kritik annehmen*

Aufgabe: Sie möchten sich um eine Stelle als ... bei der Firma bewerben. Sie greifen sich zum Telefon.

☺ Herr Schütt. Guten Tag.

☺ Guten Tag, Herr Schütt. Mein Name ist _____. Ich hätte gerne ein paar Informationen zu dieser Stelle, die Sie anbieten.

☺ Die kann ich Ihnen gerne geben. Aber erzählen Sie erst einmal kurz, was Sie bisher gemacht haben und welche Voraussetzungen Sie mitbringen können.

☺ Ich arbeite seit _____ bei der Firma _____. Dort muss ich einfache Bürotätigkeiten erledigen. Ich würde mich gerne als _____ arbeiten.

KAPITEL III. FIT FÜR ZUSAMMENARBEIT

1. Überfliegen Sie den Arbeitsvertrag. Ergänzen Sie die Überschriften.

Arbeitszeit und Urlaub ♦ Allgemeines ♦ Tätigkeit und Aufgaben ♦ Vertragsdauer und Kündigung ♦ Vergütung ♦ Regelung im Krankheitsfall ♦ Erfüllungsort und Gerichtsstand

Sehr geehrter Herr,

wir nehmen Bezug auf die mit Ihnen geführten Gespräche und stellen Sie unter folgenden Bedingungen ein:

§ 1 _____

Sie sind für uns als Sprachtrainer an unserem Standort in München tätig.

Ihnen obliegen folgende Aufgaben:

- Organisation und Durchführung von Deutschkursen
- Unterrichtende und beratende Tätigkeit
- Intensive Betreuung der Kursteilnehmer

§ 2 _____

Das monatliche Bruttogehalt beträgt 2.300,00 Euro. Das Gehalt wird monatlich nachträglich bargeldlos auf ein von Ihnen angegebenes Konto überwiesen.

§ 3 _____

Das Arbeitsverhältnis beginnt am 09.09. dieses Jahres und ist bis zum 09.09. nächsten Jahres befristet. Das Arbeitsverhältnis endet automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Die Probezeit ist die Zeit vom 09.09. bis zum 01.12. dieses Jahres.

§ 4 _____

Ihre wöchentliche Arbeitszeit beträgt 40 Stunden.

Ihr Urlaubsanspruch von ... bis ... in diesem Jahr: _____ Tage

§ 5 _____

Bei Erkrankung ist uns unverzüglich Mitteilung zu machen und eine ärztliche Bescheinigung innerhalb von 3 Tagen vorzulegen.

§ 6 _____

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der schriftlichen Form.

§ 7 _____ : München

Wir bitten Sie, ihr Einverständnis mit dem Inhalt des Schreibens durch Ihre Unterschrift zu bestätigen und an uns zurückzuschicken. Die beigelegte Kopie des Vertrags ist für Ihre Unterlagen.

1.2. Beantworten Sie die Frage: *Wie finden Sie diesen Arbeitsvertrag? Möchten Sie diesen Vertrag unterschreiben? Warum?*

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *unter folgenden Bedingungen einstellen, eine ärztliche Bescheinigung vorlegen, keine sonstigen Abreden treffen, das Gehalt überweisen, der schriftlichen Form bedürfen, monatliches Bruttogehalt, das Arbeitsverhältnis, die Kündigungsfrist, die Probezeit.*

2. Überfliegen Sie das Arbeitszeugnis. Schreiben Sie die Wörter an die richtige Stelle.

*Angaben zur Person und Dauer der Tätigkeit ♦ Aufgabenbeschreibung ♦
Leistungsbeurteilung ♦ Verhaltensbeurteilung ♦ Gründe des Ausscheidens ♦ Dankes-
Bedauern-Formel ♦ Zukunftswünsche*

Herr Schütt, geb. am ... 20..., war in der Zeit vom ... Januar 20.. bis zum ... 20... als Kaufmann für Marketingkommunikation bei ... beschäftigt. _____

Zu seinen Aufgaben gehörten folgende Tätigkeiten: _____

- Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen durchführen und kontrollieren;
- mit Kunden Beratungsgespräche führen und Arbeitsergebnisse präsentieren;
- Projekte betreuen und Aufgaben im Team verteilen;
- eingehende Rechnungen prüfen und weiterleiten.

In den ... Jahren seiner Tätigkeit habe ich Herrn Schütt als einen sehr ehrlichen und stets pünktlichen Mitarbeiter kennen gelernt. Er führte seine Arbeiten immer mit

großem Engagement, Fleiß, Zuverlässigkeit. Herr Schütt wusste sein Fachwissen immer mit Erfolg einzubringen. _____

Herrn Schütts Leistungen waren stets sehr gut. _____

Er war wegen seines immer freundlichen und kollegialen Umgangs bei seinen Vorgesetzten und Kollegen beliebt. _____

Herr Schütt hat das Beschäftigungsverhältnis fristgemäß auf eigenen Wunsch gelöst, um sich neuen beruflichen Aufgaben zu stellen. _____

Ich bedauere sein Ausscheiden und wünsche Herrn Schütt auf seinem weiteren Berufs- und Lebensweg alles Gute, viel Glück und Erfolg. _____

2.1. Beantworten Sie die Fragen.

1. Spielen Arbeitszeugnisse eine mitentscheidende Rolle bei Bewerbungen?
2. Kann man mit Zeugnissen nachweisen, welche Tätigkeiten man ausgeübt hat?
3. Muss das Arbeitszeugnis der Wahrheit entsprechen?
4. Wann bekommt man ein qualifiziertes Arbeitszeugnis?
5. Gibt es in Ihrem Land Arbeitszeugnisse?

3. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

*Schreiben ♦ Kündigungsgründe ♦ Abmahnungen ♦ Krankmeldung ♦ Vertrag ♦
Personalabteilung ♦ Arbeitsverhältnis*

Sehr geehrter Herr Schütt,

mit diesem _____ teilen wir Ihnen mit, dass Sie fristlos entlassen sind.

Unsere _____ sind folgende:

1. Trotz häufiger _____ sind Sie in den letzten Wochen mehrmals zu spät zum Unterricht erschienen.
2. In der letzten Woche haben Sie vier Tage wegen Krankheit gefehlt, es allerdings unterlassen, uns eine _____ zu schicken. Auch das ist zum vierten Mal passiert und laut unserem _____ unzulässig.

3. Zudem haben Sie drei Urlaubstage genommen, obwohl diese von der _____ noch nicht genehmigt waren.

Wir bedauern diese Vorfälle, sehen aber keine weitere Möglichkeit, unser _____ mit Ihnen weiterzuführen.

MfG

3.1. Ergänzen Sie Erklärungen (im Namen von ...) für folgende Kündigungsgründe.

1. Trotz häufiger Abmahnungen bin ich in den letzten Wochen mehrmals zu spät zum Unterricht erschienen, weil _____.

2. In der letzten Woche habe ich drei Tage wegen Krankheit gefehlt, es allerdings unterlassen, Ihnen eine Krankmeldung zu schicken, weil _____.

3. Ich habe zwei Urlaubstage genommen, obwohl diese von der Personalabteilung noch nicht genehmigt waren, weil _____.

4. Das Unternehmen sieht aber keine weitere Möglichkeit, das Arbeitsverhältnis mit mir weiterzuführen, weil _____.

5. Ich bin fristlos entlassen, weil _____.

4. Ergänzen Sie die passenden Überschriften.

Lernen die Hierarchien und Spielregeln kennen ♦

Passen Sie sich dem Kommunikationsstil an ♦ Zeigen Sie Ihre Motivation ♦

Gehen Sie auf Ihre Kollegen zu ♦ Fragen Sie nach

_____ Zeigen Sie, dass Sie sich freuen, dass endlich mit der Arbeit beginnen zu können. Seien Sie morgens nicht der Letzte, der kommt, und abends nicht der Erste, der in den Feierabend geht. Machen Sie ruhig ein paar Überstunden, aber übertreiben Sie nicht.

_____ Versuchen Sie zu verstehen, wer mit wem zusammenarbeitet, welche Personen wichtig sind und was man am Arbeitsplatz macht oder nicht macht. Halten Sie Augen und Ohren offen.

_____ Sie sind neu und jeder beantwortet Ihnen sicher gern Ihre Fragen. Aber stellen Sie sachliche Fragen wie z.B.: Wer ist wofür verantwortlich? Wie sind die Pausen geregelt?

_____ Beobachten Sie, wie Ihre neuen Kollegen miteinander umgehen und sprechen. Achten Sie darauf, wie die anderen etwas formulieren und sagen. Seien Sie keinesfalls zu direkt.

_____ Gute Kontakte zu den neuen Kollegen und Vorgesetzten sind äußerst wichtig. Erwarten Sie aber nicht, dass sich alle um sich kümmern. Sie müssen auf die Kollegen zugehen, Fragen stellen, um Hilfe bitten und durch Freundlichkeit zeigen, dass Sie vertrauenswürdig sind.

4.1. Antworten Sie auf die Fragen:

1. Welche Person ist im Büro wichtig?
2. Was muss man am Arbeitsplatz machen?
3. Warum muss man Augen und Ohren offen halten?
4. Welche Fragen darf man nicht stellen?
5. Wie sind im Büro die Pausen geregelt?
6. Welche Tipps finden Sie hilfreich? Welche nicht?
7. Welche Erfahrungen haben Sie schon gemacht?

4.2. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

Einstellung ♦ flexibel ♦ geduldig ♦ Gefühl ♦ hilfsbereit ♦

Organisationstalent ♦ Umgangsformen

Mitarbeiter die,

1. wissen, welche Arbeiten sie wann und in welchem Zeitraum erledigen müssen und das auch schaffen, haben _____.
2. kein Problem mit neuen Aufgaben und Situationen haben, sind _____.
3. anderen die Tür aufhalten oder Gesprächspartner aussprechen lassen, haben gute _____.

4. sich gern um Kunden und deren Wünsche kümmern, haben eine positive _____ zu ihnen.
5. auch einmal warten können, sind _____.
6. andere gerne unterstützen, sind _____
7. betriebswirtschaftlich denken und handeln, haben ein gutes _____ für Zahlen.

5. Ergänzen Sie die fehlenden Verben in der passenden Form.

*verhalten ♦ verbessern ♦ gewährleisten ♦ verlangen ♦ sicherstellen ♦
erkennen ♦ prüfen*

Sicherheitsvorschriften am Arbeitsplatz

Die Sicherheit am Arbeitsplatz wird durch viele Vorschriften _____. Arbeitgeber sind durch das Gesetz verpflichtet, die Sicherheit und den Gesundheitsschutz aller Beschäftigten während der Arbeitszeit zu _____. In den letzten Jahren hat sich der Schutz der Arbeitnehmer wesentlich _____. Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet jeden Arbeitgeber zu bewerten und zu _____, welche Gefahren es in seinem Unternehmen gibt. Wichtig ist, dass auch die Mitarbeiter _____, dass sie sich an die Vorschriften halten müssen. Denn die meisten Arbeitsunfälle passieren, weil die Beschäftigten sich nicht so _____, wie es die Sicherheitsvorschriften von ihnen _____.

6. Überfliegen Sie die E-Mail. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

am ♦ von...an ♦ um ♦ für ♦ bei (x2mal) ♦ in ♦ an

Sehr geehrte Frau....,

_____ 12. März treten Sie bei uns Ihre Stelle an. Wir möchten, dass Sie sich _____ Anfang _____ in unserem Unternehmen zurechtfinden. Deshalb senden wir Ihnen vorab einige Informationen.

Bitte melden Sie sich _____ Ihrem ersten Arbeitstag _____ 8.30 am Empfang. Meine Assistentin wird Sie abholen und zu meinem Büro bringen. Wir haben sicher einiges zu besprechen, sodass ich erst einmal eine Stunde _____ Sie reserviert habe.

Außerdem bekommen Sie einen Plan, der Ihnen die Einarbeitung leichter machen soll. Anschließend stellen wir Ihnen die Kollegen vor, die Ihnen _____ der ersten Zeit _____ Fragen weiterhelfen können.

Ich wünsche Ihnen schon heute einen guten Start _____ uns.

Mit freundlichen Grüßen

6.1. Schreiben Sie einen Vortrag über Ihren ersten Arbeitstag. Beachten Sie folgende Stichpunkte:

- Anzahl der Mitarbeiter
- Länge der Probezeit
- Höhe des Verdienstes
- Bezahlung von Überstunden
- Aufstiegschancen
- Arbeit im Team / online
- Urlaubstage
- Grund für Kündigung
- Arbeitskleidung/Dresscode

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *die Arbeitszeiten*
◆ *gutes Arbeitsklima haben* ◆ *geregelt* ◆ *innerhalb beruflicher Situation angemessen reagieren* ◆ *mit Computern und multimedialen Angeboten umgehen* ◆ *differenziert beobachten und wahrnehmen* ◆ *sich einfach und präzise ausdrücken* ◆ *Rundgang durch den Betrieb machen* ◆ *das Kennenlernen der eigenen Aufgaben* ◆ *klare Arbeitsabsprachen treffen können* ◆ *Fachbegriffe entschlüsseln* ◆ *Gemeinsamkeiten und Unterschiede erkennen* ◆ *Anweisungen gut verstehen können*

7. Ergänzen Sie das Telefongespräch. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *einen Fortbildungskurs mit einem Zertifikat abschließen, Termine überwachen, Besprechungen planen, mit Kollegen und Kunden sicher umgehen, Konflikte lösen, mit Stresssituationen klar kommen, sich ans Arbeitsamt oder an die Arbeitsagentur wenden, einen besseren Job mit mehr Verantwortung bekommen*

Aufgabe: Sie möchten sich weiterqualifizieren und komplette Ausbildung. Sie brauchen finanzielle Hilfe. Sie greifen sich zum Telefon.

☎ Herr Schütt. Guten Tag.

😊 Guten Tag, Herr Schütt. Mein Name ist _____. Ich hätte gerne ein paar Informationen zu den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Sie anbieten.

☎ Die kann ich Ihnen gerne geben. Aber erzählen Sie erst einmal kurz, was Sie bisher gemacht haben und was Sie in Zukunft machen möchten.

😊 Ich arbeite seit _____ bei der Firma _____. Dort muss ich einfache Bürotätigkeiten erledigen. Ich würde mich gerne als _____ weiterqualifizieren. Welche Möglichkeiten hätte ich denn da?

☎ Ja, also. _____

KAPITEL IV. FIT FÜR TELEFONIEREN

1. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

*Anrufer ♦ Regeln ♦ Telefon ♦ Schreiben ♦ Fragen ♦ Bescheid ♦ Klingeln ♦
Telefonates*

Hier die sieben goldenen _____:

1. Melden Sie sich am _____ mit Firma, Namen und Grußformel.
2. Gehen Sie nicht beim ersten _____ an das Telefon, damit sich der _____ konzentrieren kann.
3. Haben Sie den Namen des Anrufers nicht richtig verstanden, sollten Sie freundlich nachfragen, z.B. „Wie war Ihr Name?“
4. Sprechen Sie den Anrufer mit seinem Namen an. Das ist persönlich und höflich.
5. Hören Sie gut zu und halten Sie etwas zum _____ bereit, denn oft müssen Sie sich während des _____ Notizen machen.
6. Wenn das Gespräch länger dauert, sollten Sie dem Anrufer zeigen, dass Sie ihm gut zuhören, indem Sie manchmal „mhm“, „ja“ oder „ich verstehe“ sagen.
7. Bei _____, die Sie nicht beantworten können, sollten Sie den Anrufer mit einem Kollegen weiter verbinden, der _____ weiß.

2. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

*hinterlassen ♦ vereinbaren ♦ kommen ♦ wiederholen ♦ wenden ♦ ausrichten ♦
informieren ♦ nehmen ♦ halten*

1. Möchten Sie für Herrn Schulze eine Nachricht _____?
2. Ich soll Ihnen von Frau Krause _____, dass sie 10 Minuten später kommt.
3. Könnten wir einen Termin _____?
4. Ich kann Sie so schlecht verstehen. Könnten Sie das bitte noch einmal _____?
5. Wenn Sie vertrauliche Informationen möchten, müssten Sie sich an unsere Presseabteilung _____.

6. Ich werde Sie _____, sobald die Ware eingetroffen ist.
7. Ich möchte Ihre Zeit nicht länger in Anspruch _____.
8. Bitte _____ Sie mich auf dem Laufenden.
9. Ich muss jetzt leider langsam zum Schluss _____.

3. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

am (x3) ♦ gegen (x2) ♦ in ♦ für ♦ zwischen ♦ an ♦ bis ♦ zum

☺ Wann erreiche ich Sie denn _____ besten?

☹ Am besten bin ich _____ frühen Morgen erreichbar, und zwar schon _____ 8 Uhr.

☺ Und _____ Nachmittag?

☹ Da bin ich _____ der Regel _____ 15 und 16 Uhr zu erreichen.

☺ Und um die Mittagszeit herum?

☹ Da gehe ich _____ ca. eine halbe Stunde _____ Essen. So _____ 13 Uhr bin ich wieder _____ meinem Platz, habe aber oft Gesprächstermine. Besser klappt es später. _____ 17 Uhr bin ich eigentlich immer da.

4. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Wenn Sie mit einem Geschäftspartner am Telefon kommunizieren, sollten Sie auch dann „anwesend _____“ sein und Ihren Beitrag zum Telefongespräch leisten, wenn Sie gerade nicht sprechen. Ihr Gesprächspartner registriert sofort, wenn Sie ihm nicht Ihre ganz _____ Aufmerksamkeit schenken. Dabei sind nur ein paar einfach _____ Formulierungen nötig. Allerdings sind auch Missgeschicke möglich _____: So gilt z. B. im Deutsch _____ – im Unterschied z. B. zum Französisch _____ – ein *Jaja* als Zeichen von Ungeduld und deshalb als unhöflich _____. Ach mit dem beliebt _____ *okay* sollte man im Geschäftsverkehr besser sparsam _____ umgehen.

Zu einem gut _____ Gesprächsmanagement gehört der souverän _____ Umgang mit dem Anrufbeantworter / der Voice-Box: Man sollte sich von der Tatsache, dass man nur eine Nachricht hinterlassen kann, nicht überraschen lassen. Wichtig _____ ist, dass Sie Ihre Nachricht klar _____ strukturieren. Und: Halten Sie sich kurz _____ und formulieren Sie ohne lang _____ Pausen.

5. Ergänzen Sie die passenden Sätze.

... hier, könnte ich bitte Herrn/Frau ... sprechen? ♦ Tut mir Leid, Herr/Frau ... ist im Moment nicht im Hause. Soll ich etwas ausrichten? ♦ Am Apparat ♦ Wie war Ihr Name? ♦ Was kann ich für Sie tun? ♦ Es handelt sich um Folgendes... ♦ Könnten wir einen Termin vereinbaren? ♦ Könnte ich Sie morgen zurückrufen? ♦ Könnten Sie das bitte noch einmal wiederholen? ♦ Tut mir leid, ich habe mich verwählt ♦ Leider können wir solche Informationen nicht weitergeben ♦ Ich danke Ihnen für die Auskunft ♦ Ich danke Ihnen ♦ Ich möchte Ihre Zeit nicht länger in Anspruch nehmen ♦ Auf Wiederhören!

1. Sie telefonieren und verlangen eine bestimmte Person oder Abteilung.

2. Sie nehmen ein Gespräch entgegen und die gewünschte Person ist nicht da.

3. Jemand möchte Sie sprechen, Sie selbst haben aber das Gespräch entgegengenommen. _____

4. Sie wollen sich erkundigen, wer am anderen Ende der Leitung spricht.

5. Sie wollen sich über den Zweck des Anrufs informieren. _____

6. Sie nennen den Grund Ihres Anrufs. _____

7. Sie möchten ihren Telefonpartner treffen. _____

8. Sie haben die gewünschte Information nicht und schlagen vor zurückzurufen.

9. Sie haben Verständnisprobleme. _____

10. Sie haben eine falsche Nummer gewählt. _____
11. Sie werden um vertrauliche Auskünfte gebeten. _____
12. Sie wollen sich für erhaltene Informationen bedanken. _____
13. Jemand bedankt sich bei ihnen für den Anruf, was antworten Sie? _____
14. Sie wollen andeuten, dass Sie das Gespräch beenden möchten. _____
15. Sie verabschieden sich. _____

6. Gestalten Sie Telefongespräche.

1. *Bestellen Sie ein Zimmer im Hotel.* Erkundigen Sie sich nach der Ausstattung des Zimmers, dem Preis und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *ich hätte gerne, ein Zimmer im Hotel buchen, gleich nachsehen, einen Balkon mit schöner Ansicht auf A. haben, aus dem Zimmer anrufen, das Anmeldeformular ausfüllen, im ... Stock, einen angenehmen Aufenthalt wünschen, mit bar/ mit einer Kreditkarte bezahlen.*

2. *Bestellen Sie ein Geschäftsessen im Restaurant.* Erkundigen Sie sich nach den Spezialitäten und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *etw. bestellen möchten, etw. trinken möchten, etw. probieren, etw. einschenken, als Vorspeise, als Hauptgericht, zum Nachschinken, die Rechnung bringen, zusammen/getrennt zahlen, wie viel kostet ..., als Trinkgeld haben, mit bar/ mit einer Kreditkarte bezahlen.*

3. *Bestellen Sie Flugkarten nach* Erkundigen Sie sich nach dem Flugplan und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe:

dringend fliegen, ein Flugticket nachbuchen, der Flug dauert ..., der nächste Flug, Gepäck aufgeben, auf das Gepäckband legen, als Handgepäck mitnehmen, die Maße überschreiten, am Gate bis spätesten ... sein, mit bar/ mit einer Kreditkarte bezahlen, einen angenehmen Flug wünschen.

4. *Bestellen Sie Fahrkarten nach* Erkundigen Sie sich nach der Abfahrtszeit und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe:

eine Fahrkarte nachbuchen, einfach / hin und zurück, erster oder zweiter Klasse, die Fahrt von ... nach ... dauert ..., der nächste Zug, ein Sparangebot sein, der Zug fährt um ... ab / kommt ... an, von welchem Bahnsteig / Gleis, gibt es Ermäßigungen für ..., mit bar/ mit Kreditkarte bezahlen, eine angenehme Fahrt wünschen.

KAPITEL V. FIT FÜR MAILEN

1. Ergänzen Sie die fehlenden Adjektive und Adverbien.

ärgerlich / elektronisch / falsch / fehlerfrei / hektisch / höflich / lange / lesbar / schlimm / schneller / kurz / peinlich / verständlich

Eine E-Mail ist eigentlich nichts anderes als ein Brief. Nur, dass dieser Brief _____ verschickt und deshalb _____ vom Empfänger gelesen, bearbeitet und beantwortet wird. Die Schnelligkeit ist ein Vorteil der E-Mail-Kommunikation. Sie bringt aber auch Nachteile mit sich:

Denn wer schnell schreibt, denkt oft nicht _____ darüber nach, was er schreibt und wie er schreibt. Fehlende Betreffzeilen, _____ geschriebene Namen und Wörter und ungenaue Formulierungen sind die Folgen. Das mag vielleicht nicht so _____ sein, wenn es sich um eine private E-Mail handelt. Handelt es sich aber um eine berufliche E-Mail, muss man unbedingt darauf achten, dass die Nachricht, die man übermitteln möchte, klar und _____ formuliert ist. Schließlich will man ja, dass der Empfänger versteht, worum es geht. Unsere Empfehlungen sind deshalb folgende:

1. Fassen Sie sich _____, denn je kürzer und prägnanter Ihre E-Mail ist, desto eher wird sie gelesen und bearbeitet.

2. Zeigen Sie dem Empfänger, dass Sie Respekt vor ihm haben. Achten Sie deshalb darauf, dass der Ton Ihrer E-Mail sachlich und _____ ist. Unfreundliche E-Mails werden schnell gelöscht.
3. Vermeiden Sie Großbuchstaben, Smileys und zu viele Ausrufezeichen, damit Ihre E-Mail leichter _____ ist.
4. Verzichten Sie auf ironische Bemerkungen, denn diese führen in der schriftlichen Kommunikation oft zu Missverständnissen.
5. Lesen Sie Ihre E-Mail noch einmal durch, bevor Sie sie abschicken und überprüfen Sie die Rechtschreibung. Denn wenn Ihr Text nicht _____ ist, nimmt der Empfänger Sie und Ihre Anliegen nicht ernst und hält Sie vielleicht für inkompetent.

GRATULIEREN

1. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

*Vorgesetzter ♦ Aufstieg ♦ Engagement ♦ Einsatz ♦ Namen ♦ Prokurist ♦ Kosten ♦
Worten*

Sehr geehrte/r Frau/ Herr ...,

zu Ihrem 25-jährigen Firmenjubiläum spreche ich Ihnen im _____ der gesamten Geschäftsleitung unsere herzlichen Glückwünsche aus.

Ihre Leistungsbilanz der letzten 25 Jahre hier zusammenfassen ist fast unmöglich.

Doch ich will es mit wenigen _____ versuchen:

Schon damals als Auszubildender, so habe ich mir von „alten Hasen“ berichten lassen, sind Sie Ihre Aufgaben mit großem _____ angegangen. Ihre Tüchtigkeit konnten Sie nicht lange verbergen und schon nach wenigen Jahren waren Sie Abteilungsleiter. Es folgte der Posten des Bereichsleiters – und heute sind Sie _____.

Ihr steiler _____ innerhalb der Firma ist nie auf _____ des guten Verhältnisses zu Ihren Mitarbeitern und Kollegen gegangen. Sie waren immer ein beliebter und respektierter _____ und Kollege.

Wir danken Ihnen für Ihren unermüdlichen _____ und wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg.

Mit freundlichen Grüßen

2. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

danken ♦ vertraut ♦ sind ♦ versüßen ♦ haben ♦ motiviert ♦ freut ♦ wünsche

Sehr geehrte/r Frau/ Herr ...,

Weihnachten ist die Zeit der Wünsche und der Geschenke, aber auch des Dankens:

Wir _____ für Ihr Vertrauen.

Im letzten Jahr _____ Sie 36-mal auf unsere Leistungsfähigkeit und unseren Kundenservice _____. Das _____ uns, _____ uns und macht uns auch etwas stolz.

Unser Weihnachtswunsch für dieses Jahr ist, dass Sie auch mit unseren Leistungen so zufrieden _____ wie bisher.

Sehr geehrte/r Frau/ Herr, Ihnen und Ihrer Familie _____ ich ein besinnliches Weihnachtsfest und einen guten Rutsch ins neue Jahr.

Mit weihnachtlichen Grüßen aus

PS: Das kleine Päckchen soll Ihnen und Ihrer Familie die Weihnachtszeit etwas „geistreich“ _____.

3. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

an ♦ über (x2) ♦ mit (x2) ♦ für (x3) ♦ von ♦ in (x2)

Sehr geehrte/r Frau/ Herr ...,

_____ Ihren Weihnachtsgruß und die besten Wünsche für das nächste Jahr habe ich mich gefreut. Ich hoffe, dass Sie Ihr Weihnachtsfest gemeinsam _____ der Familie _____ Ruhe feiern und genießen konnten.

Das Jahr ... hat _____ allen Mitarbeitern _____ unserer Branche viel verlangt. Sehr dankbar bin ich _____ Ihre wertvolle Unterstützung, die weit _____ das normale

Maß hinausging. _____ Ihnen als Partner kann ich den Herausforderungen des neuen Jahres optimistisch begegnen.

Das kleine Geschenk _____ Sie und Ihre Familie soll Ihnen den Jahreswechsel verschönern und Sie _____ neue Taten rüsten. Alles Gute, viel Erfolg und einen schönen Kurzurlaub.

4. Schreiben Sie einen Glückwunschbrief zum Geburtstag /zu Ostern. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *wünschen A. D., gratulieren D. zu D., herzlichsten Glückwunsch zu D., die allerbesten Wünsche, feiern mit D., viel Freude am Leben haben, die Erfüllung der Wünsche.*

EINLADEN

1. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

Personalversammlung ♦ Arbeitszeit ♦ Management ♦ Themen ♦

Tätigkeitsbericht ♦ Besprechungsraum

Liebe Kollegen,

wir laden Sie herzlich zu unserer _____ ein.

12.12.20...

9.00 Uhr – 12.00 Uhr im _____

Wir werden unseren _____ vorstellen. Außerdem diskutieren wir folgende _____:

1. Flexible _____

2. Neues _____

Bitte kommen Sie möglichst zahlreich!

Herzlichen Gruß

2. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

kommunizieren ♦ ermöglicht ♦ bekommt ♦ einladen ♦ stellen ♦ reagieren ♦

spezialisiert ♦ funktioniert

Sehr geehrte Damen und Herren,
es ist so weit: Sie können weltweit papierlos _____. EDI – Electronic Data Interchange – ist ein Kommunikationssystem, das den papierlosen Austausch von Daten zwischen Geschäftspartnern _____: von Computer zu Computer. EDI senkt Kosten, macht Kommunikation schneller und absolut zuverlässig.

Im Bereich der Logistik _____ EDI als voll computerisiertes Bestellsystem. Immer mehr Einzelhändler wickeln ihre Bestellungen ausschließlich über EDI ab. Sie wollen ihre Lagerbestände immer mehr herabsetzen, das Just-in-Time-Liefersystem _____ immer mehr Bedeutung.

Sie als Lieferant muss darauf _____. Aber sind Sie wirklich gut informiert?

Wir sind eine Unternehmensberatung, der sich auf EDI _____ hat.

Wir veranstalten zu diesem Thema ein dreitägiges Seminar, zu dem wir Sie herzlich _____ wollen. Unsere Spezialisten haben ein Programm zusammengestellt, das sie mit EDI vertraut macht und alle Ihre Fragen beantwortet. Wir haben das Seminar-Programm diesem Schreiben beigelegt.

Für weitere Fragen _____ wir gerne zur Verfügung.

3. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

ab (x2) ♦ in (x3) ♦ durch ♦ bis ♦ an (x2) ♦ auf ♦ von ♦ zum

Sehr geehrte/r Frau/Herr ...,

_____ dem 10. Dezember sind wir das neue Bäckereifachgeschäft _____ Ihrer Nähe. _____ unsere 90-jährige Back- und Konditoreierfahrung finden Sie _____ unserem neuen Geschäft _____ der Luisenstraße ein reichhaltiges Angebot _____ Kuchen und Backwaren.

Einen besonderen Schwerpunkt in unserem Angebot setzen wir _____ den Einsatz _____ biologischen angebauten Getreideprodukten und einer großen Auswahl _____ Diabetikerprodukten.

Als besonderes Eröffnungsangebot erhalten Sie _____ dem 10. Dezember _____ einschließlich 23. Dezember zehn ofenfrische Brötchen _____ Eröffnungspreis von nur 1 Euro.

Wir freuen uns darauf, Sie als Kund(in) zu begrüßen.

Ihre Bäckerei

4. Schreiben Sie eine Einladung zur betrieblichen Weihnachtsfeier. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *sich bedanken bei D. für A., bieten A., genießen A., die zahlreichen Überstunden, in entspannter Atmosphäre, die gesamte Belegschaft, einladen in A. zu D., diesjährige Weihnachtsfeier, einen Raum reservieren, gute Laune und viel Appetit mitbringen.*

ENTSCHULDIGEN

1. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

Besprechung ♦ Erfolg ♦ Augen ♦ Preiskalkulation ♦ Leistung ♦ Leid ♦ Kritik

Sehr geehrter Herr ...,

leider ist die gestrige _____ nicht so gelaufen, wie es sich für den Stil in unserem Unternehmen gehört. Es tut mir _____, dass ich Sie vor allen Mitarbeitern nicht Ihrer _____ entsprechend behandelt habe.

Korrekt wäre gewesen, wenn ich Ihnen den Fehler mit der falschen _____ unter vier _____ mitgeteilt hätte. Meine _____ ist dem Grunde nach berechtigt, jedoch ist die Form und der Zeitpunkt von mir richtig gewählt worden. Durch die gestrige Eile und den Zeitdruck habe ich leider vergessen, wie wichtig konstruktive Kritik für den _____ unseres Unternehmens ist.

Trotz dieses Vorfalls möchte ich, dass Sie wissen, dass ich Sie und Ihre Leistungen als einen unserer besten Mitarbeiter sehr schätze.

In diesem Sinne und mit freundlichen Grüßen

2. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

gestehen ♦ unterbringen ♦ hoffen ♦ nehmen ♦ genießen ♦ berechnen

Sehr geehrte Frau ...,

gestern erhielten wir Ihren Brief, in dem Sie uns Ihre unschönen Urlaubserfahrungen schilderten.

Zu unserem Bedauern müssen wir _____, dass wir für Sie tatsächlich ein Zwei-Sterne-Hotel gebucht haben und nicht, wie gewünscht und auch vereinbart, ein Vier-Sterne-Hotel. Durch Ihren sofortigen Hinweis schon am ersten Tag konnten wir Sie zum Glück schon nach der zweiten Nacht im Hotel _____.

Damit Sie sehen, dass Kundenzufriedenheit und Service nicht nur leere Worte in unserer Werbung sind, _____ wir Ihnen für die Dauer Ihres Aufenthalts nur die Kosten eines Zwei-Sterne-Hotels, sodass Sie die Leistungen des Hotels zu einem sehr günstigen Preis _____ konnten.

Wir _____, dass Sie nächstes Jahr wieder unseren Service in Anspruch _____.

Mit freundlichen Grüßen

3. Schreiben Sie eine Entschuldigung wegen eines vergessenen Termins / für einen verspäteten Ostergruß /Geburtstagsgruß. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *vergessen A., verlegen A., sich vielmals bei D. für A. entschuldigen, gratulieren D. zu D., nachträgliche Grüße schicken, sich in Grund und Boden schämen, es tut jmd. wirklich sehr Leid*

BEILEID AUSSPRECHEN

1. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

Bestürzung ♦ Kenntnis ♦ Beileid ♦ Leiden ♦ Beziehungen ♦ Verlust

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit großer _____ haben wir davon _____ genommen, dass Ihr verehrter Seniorchef, Herr ..., vergangenen Monat seinem schweren _____ erlegen ist. Wir möchten der Familie von Herrn ... und allen Ihren Mitarbeitern unser tiefes _____ aussprechen.

Wir haben als Lieferant Ihres Hauses viele Jahrzehnte mit Herrn ... zusammengearbeitet und ihn äußert fairen, stets kooperationsbereiten und gütigen Menschen kennen gelernt. Wir können uns vorstellen, welch herben _____ der Tod von Herrn ... für Sie bedeutet.

Wir sind jedoch sicher, dass die außerordentlich guten _____ zwischen unseren beiden Firmen bestehen bleiben.

Mit stiller Trauer

2. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

getroffen ♦ bringen ♦ schätzen ♦ arbeiten ♦ agierte ♦ fand

Sehr geehrte Frau ...,

die Nachricht vom plötzlichen Tode Ihres Mannes hat mich sehr _____.

Während der vielen Jahre unserer Zusammenarbeit habe ich Ihren Mann als aufrichtigen und vertrauenswürdigen Partner kennen und _____ gelernt. Er war ein hervorragender Geschäftsmann, der auch in schwierigen Situationen nicht aus der Ruhe zu _____ war. Er _____ stets mit Gelassenheit und Weitblick, bis er schließlich zu einer Lösung _____.

Seine Ausgeglichenheit und seine Freundlichkeit haben alle, die mit ihm _____ durften, sehr beeindruckt.

Sehr geehrte Frau ..., bitte nehmen Sie – in dieser für Sie so schweren Stunde – eine aufrichtige Anteilnahme entgegen.

Mit stillem Gruß

3. Schreiben Sie einen Kondolenzbrief an die Familie eines Kollegen. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *betreffen A., verlieren A.,*

beliebt sein bei D. durch A., geschätzt werden von D., vermissen A., trauern mit D., aufrichtige Anteilnahme aussprechen.

KAPITEL VI. FIT FÜR PRODUKTBESCHREIBEN

1. Überfliegen Sie den Text *Aufleisen Rädern in die weite Welt*

Dieses Produkt muss vieles sein und noch mehr können: Leise soll es sein, stabil und sicher natürlich auch. Außerdem sollte man es problemlos parken, abschließen und auch lenken können: Denn da, wo man dieses Produkt benutzt, gibt es keine richtigen Parkplätze und zum Wenden ist es meistens sehr eng.

Das Produkt muss außerdem geräumig sein, also möglichst viel Platz bieten: für ein kleines Kind, schwere Getränkekästen, große Einkaufstaschen oder einfach nur für Blumen. Und manchmal sollte man mit diesem Produkt auch Kleidung transportieren können. Am besten an einer Kleiderstange, weil dann nichts zerknittert. Der 150-Liter Wagen kann das alles, der 210-Liter-Wagen – er kommt gerade in Mode – natürlich auch. Ein Auto? Nein, ein Auto ist unser Produkt natürlich nicht. Aber was ist es dann?

Unser leises, stabiles, sicheres, leicht lenk- und fahrbares, geräumiges Produkt ist angeblich eine Erfindung aus Amerika. Sylvan N. Goldman, Besitzer von mehreren Supermärkten in Oklahoma, montierte 1937 unter seine Gartenstühle Rollen. Dann ließ er diese „mobilen Stühle“ von seinen Kunden durch seine Geschäfte fahren. Eine Idee war geboren und damit auch ein neues Produkt: der Einkaufswagen.

In den deutschen Sprachraum kam der Einkaufswagen erst in den 1950er Jahren. Die Firma Wanzl aus dem bayrischen Leipheim hatte zuvor bereits stapelbare Einkaufskörbe aus Metall hergestellt. Wenige Zeit später produzierte sie dann den Einkaufswagen mit festem Korb. Heute ist Wanzl der weltweit größte Hersteller von Einkaufswagen: Mehr als zwei Millionen Einkaufswagen werden im Jahr von Leipheim aus in die ganze Welt geliefert. Die Firma beschäftigt momentan über 2000

Angestellte und wächst: Denn wenn in Europa, Asien oder anderswo ein neues Geschäft eröffnet wird, gibt es dort meistens auch Wanzl-Wagen: angeblich sind das die besten. Probieren Sie es selbst aus – im Supermarkt in Ihrer Nähe!

(Nach: Süddeutsche Zeitung vom 12.3.2008 von Mike Szymanski, www.wanzl.com)

1.2. Erläutern Sie den Sinn der Wendungen:

1. *leises Produkt* _____

stabiles Produkt _____

sicheres Produkt _____

leicht lenk- und fahrbares Produkt _____

geräumiges Produkt _____

2. *weltweit größte Hersteller* _____

stapelbare Einkaufskörbe _____

richtige Parkplätze _____

schwere Getränkekästen _____

große Einkaufstaschen _____

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

Bedienungsanleitung ♦ Gerät ♦ Buchse ♦ Taste ♦ Fragen ♦ Kopfhörer

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben mir gestern in mein Auto ein Navigationsgerät eingebaut. Leider habe ich keine _____ bekommen, was mir erst zu Hause aufgefallen ist. Weil ich telefonisch niemanden erreicht habe und heute schwer erreichbar bin, möchte ich Sie bitten, mir ein paar _____ schriftlich zu beantworten: Auf der Vorderseite des Geräts ist eine _____, auf der „On“ steht. Wenn ich sie drücke, geht das _____ aber nicht an. Was kann ich tun? Außerdem möchte ich wissen, wo man den _____ anschließen kann. Sie hatten mir gesagt, dass das geht, aber ich finde keine _____.

Mit freundlichen Grüßen

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

bringen ♦ entspannen ♦ fahren ♦ kommen ♦ transportieren ♦ verreisen

„Also, ich brauche ein neues Auto. Es soll groß sein, weil ich es manchmal zum _____ von Möbeln nehmen muss. Es soll aber nicht zu groß sein, denn auch meine Frau benutzt den Wagen zum _____. Für sie sind zu große Autos nichts! Aber es muss innen genug Platz haben, denn ich brauche den Wagen, um meine fünf Kinder in die Schule zu _____. Und er muss auch zum _____ mit der ganzen Familie geeignet sein. Und ganz wichtig: Das Auto soll natürlich auch schnell sein. Mein Weg zur Arbeit ist nämlich weit und ich brauche ein Auto, um möglichst schnell zur Arbeit zu _____. Aber es soll natürlich auch sicher sein und es soll gute Sitze zum _____ haben. Und schick und sportlich soll es aussehen, so ein bisschen wie ein Rennwagen ...“

4. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

vor ♦ bei ♦ mit ♦ unter ♦ für ♦ in

Sehr geehrte Damen und Herren,
_____ ein paar Tagen habe ich _____ Ihnen ein CD-Autoradio gekauft. Ich habe es _____ mein Auto eingebaut und alle Kabel angeschlossen. Aber das Gerät funktioniert nicht. Es ist gar nicht erst angegangen! Ich weiß allerdings auch nicht, ob ich alles richtig gemacht habe. Leider habe ich Sie telefonisch nicht erreicht. Können Sie mich bitte zurückrufen? Ich bin den ganzen Tag _____ Telefonnummer 023457800 erreichbar. Ich hoffe, Sie können mir helfen und meine Fragen beantworten.

Vielen Dank _____ Ihre Mühe!

_____ freundlichen Grüßen

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Ein richtig gut _____ Handy sollte klein und handlich _____ sein. *Absolut unverzichtbar ist für mich auch*, dass es leicht _____ zu bedienen ist und ich nicht erst lange die Bedienungsanleitung lesen muss. *Ein Qualitätskriterium ist ein* _____ lang _____ Akkulaufzeit: Der Akku ein _____ richtig gut _____ Handys sollte mindestens vier Tage halten – auch wenn man viel damit telefoniert oder surft. *Für mich ist auch wichtig* _____, dass ausreichend Speicherplatz vorhanden ist, es sollte schon genügend Platz für viele SMS und Kontakte sein. *Und was auf kein* _____ Fall fehlen darf ist ein _____ gut _____ Kamera. Eine Kamera mit gut _____ Auflösung sollte ein gut _____ Handy unbedingt _____ haben.

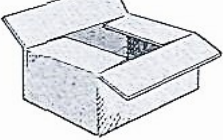
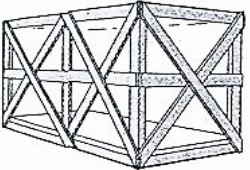
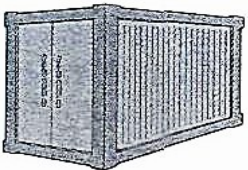
6. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

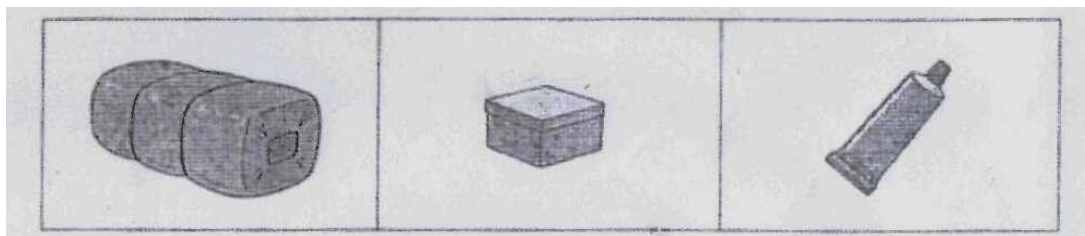
*Ware ♦ kleben ♦ direkt ♦ zuerst ♦ Lieferung ♦ kommen ♦ auffällig ♦
kontrollieren ♦ räumen ♦ Kartons*

Wenn neue _____ mit dem Lkw geliefert wird, muss der Fahrer _____ in den Laden gehen und den Filialleiter über die Ankunft der _____ informieren. Denn bevor die Ware abgeladen wird, muss der Filialleiter _____, ob die Anzahl der Pakete in dem Lkw mit der Anzahl auf dem Lieferschein übereinstimmt. Alles muss in den Papieren notiert werden. Erst dann wird die Ware abgeladen und in das Lager gebracht. Jetzt muss die Lieferung in den Laden eingeräumt werden. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nehmen die Ware aus den _____, _____ Preisschilder auf die Produkte und _____ sie in die Regale. Sonderangebote kommen auf eine Sonderfläche und werden _____ präsentiert, damit die Kunden sie sofort sehen, wenn sie in das Geschäft _____. Solche Sonderflächen sind oft _____ an den Eingängen oder vor den Kassen.

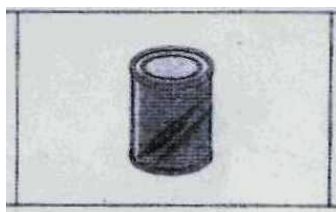
6.1. Ordnen Sie die Behälter den Zeichnungen zu.

die Palette ♦ das Fass ♦ der Karton ♦ die Lattenkiste ♦ die Trommel ♦ der Container ♦
 der Sack ♦ der Lattenverschlag ♦ die Holzkiste ♦ der Ballen ♦ die Schachtel ♦ die
 Dose ♦ die Tube

		
_____	4 _____	7 _____
		
_____	5 _____	8 _____
		
_____	6 _____	9 _____



10 _____ 11 _____ 12 _____



13 _____

7. Sprechen Sie über das Produkt einer Firma. Denken Sie an Bestandteile, Material, Farbe, Gewicht, Größe, Anwendung, Funktion, Zielgruppe, Verpackung, Einzelheiten, Hersteller, Marke.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *dienen als, in Betracht kommen für, verfügen über, arbeiten mit, sich bedienen lassen mit, etwas gewährleisten, Gebrauch machen von, etwas enthalten, es handelt sich um, vorgesehen sein für, verwendet werden als, zu den Anwendungsmöglichkeiten gehören*

8. Gestalten Sie Telefongespräche.

1. *Bestellen Sie Kleidung im Geschäft.* Erkundigen Sie sich nach der Größe, der Farbe, dem Preis und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *kann ich Ihnen behilflich sein, etw. suchen, was Passendes für A. haben, Größe ... haben, eine große Auswahl an D. haben, in Blau, sehr schön zusammen aussehen, gut sitzen und stehen, in Ruhe zu Hause anprobieren, was kostet, mit bar/ mit Kreditkarte bezahlen.*

2. *Bestellen Sie Tabletten in der Apotheke.* Erkundigen Sie sich nach den Nebenwirkungen und der Dosierung und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *ein Rezept brauchen, rezeptfrei sein, die Tabletten gegen ... verschreiben / einnehmen, bei Ohrenschmerzen, damit die Schmerzen weggehen, mit Wasser schlucken, vor den Mahlzeiten auf nüchternen Magen, langsam auf der Zunge zergehen lassen, etw. in Wasser legen und auflösen lassen, auf die Haut kleben, Nebenwirkungen haben, mit bar/ mit Kreditkarte bezahlen.*

3. *Bestellen Sie ein Auto in der Autovermietung.* Erkundigen Sie sich nach dem Model, der Kilometerbegrenzung und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *von ... bis... dringend brauchen, für ... Tage ein Auto mieten, abholen, zurückgeben, eine Kilometerbegrenzung haben, welches Model hätten Sie, irgendwelche anderen Extras*

(Kindersitz, Radio, Navi-Gerät, Vollkasko usw.) möchten, persönliche Daten, mit bar/ mit Kreditkarte bezahlen.

KAPITEL VII. FIT FÜR ZAHLEN

1.Überfliegen Sie den Text.

In Deutschland können Sie verschiedene Zahlungsmethoden nutzen. Neben dem Bargeld steht Ihnen beispielsweise eine Menge „Plastikgeld“ zur Verfügung. Bei diesem umgangssprachlichen Begriff handelt es sich um alle Zahlungsmethoden mit Karten. Dazu gehört beispielsweise die Bezahlung mit Kredit- oder Bankkarten. Allein hier gibt es aber zahlreiche Untergliederungen. Im Einzelhandel können Sie darüber hinaus oft auch mit Wertgutscheinen und ähnlichem zahlen. Eine weitere Zahlungsmöglichkeit stellen Bonuskarten dar, die immer häufiger auch zur direkten Zahlung verwendet werden können. Im Kommen ist ebenso das [Mobile Payment](#), also etwa die Bezahlung mit einem Smartphone. Theoretisch ist manchmal auch eine Zahlung mit Scheck möglich. Diese spielen in Deutschland mittlerweile aber kaum noch eine Rolle.

Weitere Zahlungsmöglichkeiten, die Sie im Einzelhandel nicht vorfinden, gibt es im Online-Geschäft. So können Sie dort zwar nicht mit Ihrer Bankkarte oder Bargeld bezahlen, dafür aber mit anderen Zahlungsmethoden. Neben der [Kreditkarte](#) können Sie beispielsweise auf moderne Zahlweisen wie [PayPal](#) oder den deutschen Konkurrenten [paydirekt](#) setzen. Hinzu kommt die Möglichkeit, mit Vorkasse, per Rechnung oder per Lastschrift zu bezahlen. Weiterhin können Sie gegebenenfalls auch im Online-Handel Gutscheine nutzen. Diese können Sie beispielsweise in Ladengeschäften mit Bargeld erwerben und somit sozusagen zwei Bezahlmöglichkeiten verbinden. Rechnungen können Sie bei einigen Händlern auch per „bar zahlen“ mit Münzgeld und Scheinen bezahlen. Zu den neuesten Errungenschaften der Bezahlweisen im Internet gehören Bitcoins, eine Art Parallelwährung. Diese spielt hierzulande bislang aber keine große Rolle.

1.1. Erläutern Sie den Sinn folgender Wörter:

das Mobile Payment _____

die Kreditkarte _____

der Wertgutschein _____

die Bonuskarte _____

der Scheck _____

das Münzgeld _____

paydirekt _____

PayPal _____

Bitcoins _____

1.2. Sprechen Sie über Zahlungsmethoden in Ihrem Land. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *die Zahlungsmöglichkeiten, die Parallelwährung, im Einzelhandel, im Online-Handel, zahlen mit D., häufiger verwenden, zur Verfügung stehen, sozusagen, beispielsweise, hierzulande.*

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

*Schlitz ♦ Girokonto ♦ PIN ♦ Automaten ♦ Kontonummer ♦ Geheimnummer ♦ Scheine
♦ Schacht ♦ Sensoren ♦ Kontakt*

Sie kennen das: girocard (Debitkarte) oder Kreditkarte in den _____, Betrag auswählen, _____ eingeben, und schon spuckt der Geldautomat die gewünschten Scheine aus – eine Bargeldauszahlung funktioniert weltweit so. Später wird der gleiche Betrag von Ihrem _____ abgebucht.

Gleichzeitig - für Sie unsichtbar - passiert aber noch viel mehr: In dem Moment, in dem Sie Ihre Karte in den _____ einführen, liest er den Magnetstreifen Ihrer Karte.

Dadurch weiß er, wer Sie sind, welches Ihr Finanzinstitut und was Ihre _____ ist. Als nächstes schickt der Computer im Geldautomaten Ihre Daten an das Rechenzentrum der Sparkasse oder Bank, bei der Sie sich gerade Geld auszahlen lassen möchten. Dort werden Ihre Kartendaten erkannt, so dass Sie anschließend die zur Karte gehörige PIN eingeben müssen. Ist das geschehen, nimmt der Automat _____ zu einem Zentralrechner auf und überprüft Ihre _____. Er überprüft auch, ob Ihr Konto ausreichend gedeckt ist.

Stimmen sowohl Ihre PIN als auch der gewünschte Betrag, greift der Geldautomat auf die vier bis acht Bargeldkassetten im Inneren zu. Die entsprechende Geldmenge wird gezogen und über Transportbänder ins Ausgabefach befördert. _____ überprüfen, wie viele Scheine sich bewegen und ausgegeben werden. Sie merken auch, wenn Scheine aneinander kleben. Fehlerhafte _____ wandern zurück in eine Extra-Kassette. Hier landen sie übrigens auch, wenn Sie Geld im Automaten vergessen.

Bevor sich die Ausgabeklappe öffnet, kommt Ihre Giro- oder Kreditkarte wieder heraus. Sobald Sie diese entnehmen, öffnet sich der _____. Entnehmen Sie Ihre Karte nicht, kommt kein Geld heraus. Ihre Karte wird aus Sicherheitsgründen nach kurzer Zeit eingezogen.

(<https://www.sparkasse.de>)

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

*steigen ♦ aufnehmen ♦ zurückzahlen ♦ wechseln ♦ fallen ♦ anlegen ♦
begleichen ♦ bezahlen ♦ anmelden ♦ überweisen*

1. Wir möchten Euro in Dollar _____.
2. Die Waren sind billiger, die Preise _____.
3. Kannst du die Rechnung am Montag _____?
4. Ist es möglich in Raten _____?
5. Der Betrieb ist zahlungsunfähig und hat Konkurs _____.

6. Ich würde Ihnen raten, Ihr Geld in Aktien _____.
7. Wir wollen keinen Kredit _____.
8. Sie müssen monatlich 150 Euro _____.
9. Können Sie diesen Betrag auf sein Konto _____.
10. Preise gehen in die Höhe, sie _____.

4. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

aus ♦ mit ♦ in ♦ zu ♦ seit ♦ von ♦ auf ♦ an ♦ um ♦ für

Die kontaktlosen Giro- und Kreditkarten müssen dabei nicht mehr _____ Plastik sein. Auch _____ Smartphones, bei denen die Karten virtuell hinterlegt sind, funktioniert das kontaktlose Bezahlen. Das erklärt _____ einem Teil den Vorsprung der Kreditkarte _____ diesem Bereich, denn meistens ist sie es, die im Smartphone steckt. _____ viel Aufmerksamkeit sorgten im Vorjahr Google und Apple, als sie mit ihren Bezahlverfahren in Deutschland an den Markt gingen.

Solch neuen Spieler im Bezahlbereich brachte den in Deutschland _____ vielen Jahren in der Nische feststehenden Kreditkartenunternehmen einen Schub, wenn auch „einen bescheidenen“, wie das EHI feststellte. Visa, Mastercard, American Express & Co. konnten ihren Anteil am Einzelhandelsumsatz im vergangenen Jahr lediglich _____ 6,5 Prozent _____ 6,9 Prozent steigern.

Dass die Karte das neue Lieblingszahlungsmittel der Deutschen ist, wird manch Kunden wundern. Kann er doch tagtäglich beim Einkauf sehen, dass _____ der Kasse weiterhin sehr häufig mit Münzen und Scheinen bezahlt wird. Das stimmt. Berücksichtigt man nicht den Umsatz, also den Wert der gekauften Waren, sondern die reine Zahl der Bezahlvorgänge, ist laut EHI immer noch in drei von vier Fällen Bargeld im Spiel, genau sollen es 76 Prozent sein. Doch auch dieser Anteil geht zurück: Jahr für Jahr _____ ein Prozent.

(<https://www.welt.de/wirtschaft/article193063435/Zahlungsmittel-Karte-schlaegt-in-Deutschland-erstmal-Bargeld.html>)

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und Adverbien, wo es nötig ist.

Um Deutschland machte Apple viel _____ Jahre einen Bogen. Bereits vor vier Jahren starteten die Amerikaner mit ihrem Bezahlverfahren auf dem Heimatmarkt. Auch der Sprung nach Europa ließ nicht lang _____ auf sich warten. Heute gibt es Apple Pay unter ander _____ in Frankreich, Großbritannien, Italien, Polen, der Schweiz und Spanien. Als Gründe galten die gering _____ Kreditkartenaffinität der deutsch _____ Kunden sowie zäh _____ Verhandlungen mit den deutsch _____ Banken.

Doch im Sommer war Apple unter Druck von Google geraten – der Konzern hatte seinen Beahldienst bereits im Juni gestartet, auch kann Google bislang mehr Finanzinstitute als Apple für sich gewinnen. Insbesondere hat Google den Online-Marktführer Paypal als Partner für sich gewonnen – damit können auch Bankkunden per Smartphone und Google Pay drahtlos _____ bezahlen, deren Banken bislang nicht mitmachen wollen.

6. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

*ansässig ♦ Sparer ♦ in Höhe ♦ verpflichtet ♦ einen Blick ♦ wie folgt ♦ bestmöglich ♦
innerhalb ♦ zum Besten*

Ist mein Geld bei der _____ sicher? Innerhalb der Europäischen Union wurden die Richtlinien zur Einlagensicherung _____ der letzten Jahre deutlich harmonisiert. Somit steht inzwischen in sämtlichen EU-Mitgliedsländern eine annähernd gleiche Sicherung von Spareinlagen bereit. Allerdings gehört der Staat Norwegen, in dem die Monobank _____ ist, nicht zur EU.

Für den _____ macht es in diesem Fall allerdings kaum einen Unterschied. Norwegen ist einer der engsten EU-Partner und hat sich dem Europäischen

Wirtschaftsraum angeschlossen. Somit gelten die Regularien und Gesetze aus Brüssel auch für das nordeuropäische Königreich.

Für Anleger bedeutet das: In Norwegen wurde ein staatlicher Einlagensicherungsfonds aufgesetzt, der jedem Sparer eine Absicherung seiner Einlagen _____ von maximal 100.000 Euro garantiert. Somit ist sichergestellt, dass sämtliche Kundeneinlagen der Monobank jederzeit in voller Höhe abgesichert sind.

Somit hat sich auch der norwegische Staat dazu _____, in letzter Instanz für die Sicherheit des Anlegerkapitals zu haften. In diesem Zusammenhang kann es nicht schaden, _____ auf die Länderratings von Norwegen zu werfen. Diese gestalten sich _____ (Stand: 03/2019):

Bessere Ratings kann sich kein Anleger wünschen, denn die Länderratings für Norwegen sind deckungsgleich mit denen Deutschlands und gehören _____, was derzeit vergeben wird. Somit kann sich jeder Anleger sicher sein, dass sein Kapital _____ geschützt ist.

(<https://tagesgeldrechner.de/banken/monobank-tagesgeld/>)

7. Gestalten Sie Telefongespräche auf der Bank.

1. *Sie möchten ein Konto eröffnen.* Erkundigen Sie sich nach den Bedingungen und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *womit kann ich Ihnen helfen, ein Konto eröffnen, sich für die Bank entscheiden, den Pin-Code bekommen, in 3 Tagen abholen, bei allen Bankautomaten abheben, das Formular ausfüllen, Ein- und Auszahlungen vornehmen, Geld überweisen, die Ausgaben, aktueller Kontostand, die Kontonummer, die Einnahmen, der Kontoauszug, für ein kompetentes Beratungsgespräch danken.*

2. *Sie möchten einen Kredit aufnehmen.* Erkundigen Sie sich nach den Gebühren und Zinsen und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *kann ich Ihnen behilflich sein, den Kredit aufnehmen, sich monatlich leisten, Einkommensverluste berücksichtigen, im Monat netto verdienen, die Bank verlangt ..., ... Prozent Zinsen pro Jahr, Kreditwürdigkeit betonen, die Gebühren und Spesen der Bank berechnen.*

KAPITEL VIII. FIT FÜR LIEFERUNGEN

1. Überfliegen Sie den Text.

Lieferbedingungen sind Vereinbarungen in Verträgen, z. B. über die Verpackungs- und Versandart, die Übernahme der Verpackungs- und Transportkosten durch einen der Vertragspartner, den Lieferort und -termin, den Gerichtsstand. Lieferbedingungen sind Bestandteile von Kaufverträgen (Kauf) und Werkverträgen. Dabei vereinbaren die Vertragspartner die Art der Vertragsabwicklung (z. B. Art der Verpackung, Lieferungszeitpunkt, Auslieferungsort, Zeitpunkt des Gefahrenübergangs, Frachtkosten).

Wichtigste Lieferbedingungen im Außenhandel sind in den Incoterms verzeichnet. Im Inlandsverkehr gelten als wichtigste Lieferbedingungen »frei Haus« (Lieferant trägt Frachtkosten bis zum Abnehmer, Gefahrübergang erfolgt erst bei Übergabe), »ab Werk« (Warenlieferung erfolgt im Werk oder an einem üblichen Ort wie Verladerampe, Gefahrübergang erfolgt am Ort der Übergabe), »frei Bahnstation« (Transportkosten werden vom Lieferanten bis zu einer bestimmten Bahnstation getragen, Gefahrübergang erfolgt dort).

Lieferbedingungen im Handelsverkehr sind übliche, vertraglich vereinbarte Einzelheiten über die Vertragsabwicklung, wie Abmachungen über Verpackung, Aufmachung, Liefertermin, Erfüllungsort u. a.

Im Außenhandel sind hierfür v. a. die Incoterms 2000 bedeutsam. Lieferbedingungen sind meist mit Zahlungsbedingungen gekoppelt.

Als Lieferungsbedingungen werden die zwischen dem Lieferanten, dem Abnehmer und ggf. Dritten (wie einem Spediteur) ausgehandelten Rechte, Pflichten und Risiken der Vertragspartner (Vertrag) bezeichnet, die mit der Lieferung von Gütern und Dienstleistungen verbunden sind.

Zu den Lieferungsbedingungen zählen die Regelungen bezüglich Ort und Zeit sowie der Durchführung der Lieferung, der Kosten von Transport und Verpackung, des Risikos der Lieferung (Zeitpunkt des Übergangs der Verantwortung zwischen Lieferant, Spediteur und Abnehmer), der Rechte des Abnehmers (Umtausch, Gewährleistung etc.) und der Nebenleistungen (z. B. Installieren einer Anlage).

I. d. R. werden die Lieferungsbedingungen nicht in jedem Einzelfall neu ausgehandelt. Sie können stattdessen Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Konditionen) eines der Vertragspartner oder branchenspezifisch vorformuliert sein. Im internationalen Handel ist dabei die Verwendung der International Commercial Terms (Incoterms) üblich.

Lieferbedingungen sind vertragliche Ergänzungen oder Bestandteile des Kaufvertrags, in denen die Nebenleistungen des Anbieters spezifiziert werden (Konditionenpolitik). Diese betreffen vor allem Ort und Zeit der Warenübergabe, Modalitäten der Warenzustellung, Serviceleistungen des Verkäufers nach dem Kauf, Übernahme der Kosten für Verpackung und Transport, Umtausch- und Gewährleistungsrechte des Käufers, Vertriebsbindung beim Wiederverkauf, Pflichten des Wiederverkäufers (Ersatzteillagerung, Kundendienst etc.) sowie formalrechtliche Bestimmungen für den Streitfall.

Da die Minderung des Kaufrisikos, Übernahme des Transports, Lieferfrist und andere Gegenstände der Lieferungsbedingungen direkte oder indirekte Leistungen des Verkäufers bzw. Käufers betreffen und damit (opportunitäts-)kosten bzw. preiswirksam sind, spielen sie über die rechtliche Absicherung hinaus vor allem im Investitionsgüterbereich akquisitorisch eine Rolle. Ein nicht zu unterschätzender Vorteil liegt dabei in der Möglichkeit der individuellen Ausgestaltung und der Vertraulichkeit dieser Bestimmungen, soweit sie in Verhandlungen festgelegt und nicht in standardisierter Form angewendet werden.

1.1. Erläutern Sie den Sinn folgender Wörter.

Der Kaufvertrag _____

der Werkvertrag _____

die Frachtkosten _____

die Incoterms _____

der Handelsverkehr _____

die Verladerampe _____

der Außenhandel _____

I.d.K. _____

akquisitorisch _____

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

*Tonnen ♦ Zielort ♦ Platz ♦ Lokführer ♦ Fahrzeug ♦ Güter ♦ Nahrungs- und
Genussmittel ♦ Nah- und Fernverkehr*

89 % der Waren, das sind jährlich mehr als 3 Milliarden _____ Güter, werden in Deutschland mit Lastwagen transportiert. Diese werden von Berufskraftfahrern gefahren. Zu den Aufgaben eines Berufskraftfahrers gehört es nicht nur, die verschiedensten Waren wie _____ zum _____ zu befördern, sondern ein Berufskraftfahrer plant auch die genaue Route, die er mit dem Lkw fährt. Außerdem muss er das _____ regelmäßig auf seine Funktionsfähigkeit und Straßensicherheit überprüfen.

Aber nicht nur mit dem Lkw, sondern auch mit der Bahn werden viele Waren transportiert: Güterzüge befördern 45 Prozent der Waren in Deutschland. Damit nimmt die Bahn den zweiten _____ unter den Transportwegen ein. Für den Transport sind _____ zuständig. Sie führen Loks und Triebfahrzeuge im _____ und transportieren Personen und _____.

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

befördert ♦ dauern ♦ arbeiten ♦ betreuen ♦ gehört ♦ planen
♦ kommen ♦ achten

Güter, die nicht schnell transportiert werden müssen, können mit Schiffen _____ werden. In Deutschland werden ca. 12 Prozent der Waren so transportiert. Eine wichtige Rolle spielen dabei Schifffahrtskaufleute. Sie _____ und organisieren den Transport und müssen darauf _____, dass die Schiffe möglichst voll beladen sind. Hafenschiffer sind für die praktische Arbeit zuständig: z. B. für das Be- und Entladen der Schiffe. _____

Einige Güter, bei denen der Transport über den Land- oder Wasserweg zu lange _____ würde, werden mit dem Flugzeug transportiert. Flugzeuge spielen als Transportmittel innerhalb Deutschlands nicht zuletzt wegen der hohen Kosten eine geringe Rolle: Nur ca. 0,5 Prozent der Waren _____ mit dem Flugzeug. Am Flughafen _____ z. B. Servicekaufleute im Luftverkehr, sie sind für die ankommenden Güter zuständig. Zu ihren Aufgaben _____ es aber auch, Fluggäste am Flughafen oder im Flugzeug zu _____.

4. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

bei ♦ aus ♦ bis vor ♦ von ♦ in ♦ auf ♦ gegen ♦ mit ♦ zum

Selbstverständlich besteht die Möglichkeit für Sie Ihre Bestellungen _____ uns direkt im Werk abzuholen. Ob Arbeitsplatten, Fliesen, Waschtische, Treppen, Fensterbänke _____ Granit, Schiefer usw. oder einfach nur Reinigungsmittel, wir liefern Ihnen Ihre Bestellung aber auch gerne deutschlandweit und an die angrenzenden Länder und _____ Ihre Haustür. Wir liefern alle Werkstücke unabhängig _____ der Größe und dem Volumen Ihrer Bestellung mit unseren eigenen Fahrzeugen in einer zusammengestellten Tour. Zwar können wir die Ware mit einer Fremdspedition versenden, doch _____ diesem Falle geht die Gefahr _____ den Käufer über, sobald die Ware unser Lager verlassen hat.

_____ einen Aufpreis ist es Ihnen möglich eine genaue Terminlieferung zu erhalten, Sie wählen den Tag und die Uhrzeit aus. Wir berechnen den Service _____ 2,00 € pro gefahrenen Kilometer _____ Lieferort und zurück.

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Mit der **Lieferung** „**ab Werk**“ verpflichtet sich jeder Verkäufer zur Zurverfügungstellung der Ware in transportgerecht _____ Verpackung. Er hat den Käufer über den genau _____ Ort und zu der bestimmt _____ Zeit zu informieren. Kosten und Gefahren gehen mit der Übernahme der bestellt _____ Ware am Standort des Verkäufers an den Käufer über.

Der Zusatz "**frei**" erklärt, dass der Empfänger nichts bezahlen muss. "**Haus**" beschreibt den Ablageort, die Lieferadresse. Das **heißt**: Bei dieser Bezeichnung trägt der Verkäufer alle zusätzlich _____ Gebühren und Kosten für die **Lieferung** zur vereinbart _____ Adresse

Ab Bahnhof, unfrei, **ab hier**: Der Verkäufer trägt nur die Kosten für die Anfuhr bis zum eventuell _____ Versandunternehmen, d. h. der Hersteller transportiert die Ware nur bis zum Bahnhof auf seine eigen _____ Kosten.

5.1. Welche Versand- oder Transportarten würden Sie benutzen? Warum?

per LKW, per Luftfracht, per Schiff, per Kurier, per Bahnfracht: als Expressgut, als Eilgut, als Stückgut, als Frachtgut, per Post: als Infobrief, als Eilbrief, als Einschreiben, als Päckchen, als Paket, als Schnellsendung, per Luftpost

6. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

Begriff ♦ angeboten ♦ Unternehmens ♦ Lieferanten ♦ Logistik ♦

Lagerung ♦ etabliert ♦ beziehungsweise ♦ von Relevanz

Der _____ Logistik steht für die Planung, Steuerung und das Kontrollieren des materiellen und immateriellen Warenstroms innerhalb eines

_____, zwischen partnerschaftlichen Unternehmen und zwischen _____ und Endkunden.

Neu an der _____ von heute sind, abgesehen von dem Begriff, die Vielzahl der technischen Lösungsmöglichkeiten, die höheren Geschwindigkeiten, die größeren Kapazitäten (Transport und _____) sowie die zunehmende Vernetzung.

Bei der Produktion spricht man von Just-in-Time. Im Consumer-Bereich wird dagegen der minutengenaue Lieferzeitpunkt noch nicht flächendeckend _____. Dort sind aber Services wie Same Day Delivery oder Same Hour Delivery als Standard _____. In beiden Fällen sind für den Empfänger _____ Geschäftskunden der Zustand des Gutes sowie die Kosten für den gesamten Service _____. Man spricht dabei auch gerne von Perfect Order Fulfillment.

Die Logistik wird auch in Zukunft einer der wichtigsten Treiber der weltweiten Wirtschaft bleiben. Die Digitalisierung, die Technisierung, Robotik sowie die Details an Informationen werden dem zukünftigen Materialfluss weiter Auftrieb geben.

7. Gestalten Sie Telefongespräche.

1. *Bestellen Sie schnelle Lieferung der Waren.* Erkundigen Sie sich nach der Lieferzeit, den Lieferbedingungen und was Ihnen sonst noch einfällt.

Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *kann ich Ihnen behilflich sein, den Rechnungsbetrag begleichen, nach Erhalt der Lieferung, Preisnachlässe und Rabatte anbieten, die Bezahlung mit der Kreditkarte, der Versand bis ...kg kostet, eine automatische Bestellannahme bekommen, die erhaltene Ware sofort auf offensichtliche Fehler überprüfen, Gewährleistungsansprüche geltend machen, jn. kontaktieren.*

KAPITEL IX. FIT FÜR FIRMENNACHWES

1.Überfliegen Sie den Brief.

Handelskammer
Marktstraße 2
80336 München

Produkt GmbH
Lilaallee 23,

Tel. _____

22.02.20...

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind Hersteller von ...und möchten gern mit europäischen Firmen in Verbindung treten, die solche Produkte benötigen.

Damit Sie einen Überblick über unsere Produkte gewinnen können, legen wir einige Prospekte bei. Wir spezialisieren uns auf ... und verfügen über große Erfahrung auf diesem Gebiet.

Bitte teilen Sie uns die Adressen der Unternehmen mit, die sich eventuell für solche Produkte interessieren. Wir wenden uns an diese Unternehmen.

Mit freundlichen Grüßen

1.1. Schreiben Sie eine Antwort auf den Brief. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *ausführliche Angaben über Akk. geben, so bald wie möglich, ein unverbindliches Angebot mit Mustern, danken für Akk., einige Prospekte beilegen; sich wenden an Akk, bei Rückfragen, jn. kontaktieren, in Verbindung treten, einen Überblick über Akk. gewinnen, benötigen.*

1.2. Sprechen Sie über eine Firma / ein Unternehmen dem Gliederungsschema nach.

Name der Firma / des Unternehmens:

Markenname: _____

Inhaber: _____

Firmensitz _____

Gründung: _____
Umsatz: _____
Mitarbeiter: _____
Standorte weltweit: _____
Stellung auf dem Weltmarkt: _____
Ausgaben für Forschung und Entwicklung: _____
Produkte: _____
Hausanschrift: _____
Postanschrift: _____

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

Branche ♦ Vertrieb ♦ Überblick ♦ Prospekte ♦ Verzeichnis ♦

Importeur ♦ Zusammenarbeit

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind der spanische _____ von Farbstoffen und suchen die _____ mit Firmen, die sich für den _____ Ihrer Produkte in unserem Land interessieren.

Damit Sie einen _____ über unser Angebot bekommen, legen wir Ihnen _____ bei.

Bitte senden Sie uns ein _____ mit den Namen und Adressen der deutschen Firmen dieser _____ zu.

Mit freundlichen Grüßen

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

suchen ♦ geben ♦ vertreiben ♦ verfügen ♦ beilegen ♦ bedanken ♦ bitten ♦

benötigen ♦ spezialisieren

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Hersteller von Faxgeräten _____ wir einen Partner, der als Importeur unserer Produkte in Ihrem Land _____ könnte. Um Ihnen einen Überblick über unser Produktionsprogramm zu _____, _____ wir Ihnen einige Prospekte _____. Wir _____ seit 5 Jahren auf die Herstellung solcher Geräte und _____ über große Erfahrung in diesem Bereich.

Wir _____ Sie, uns Namen und Adressen möglicher Ansprechpartner mitzuteilen, die unsere Produktion _____.

Wir _____ uns für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen

4. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

für ♦ ins ♦ mit (x2) ♦ über ♦ an ♦ im

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Baufirma möchte mit uns _____ Geschäft kommen und Ware _____ Wert ca. 20000 € bestellen. Da wir noch keine Erfahrung _____ diesem Unternehmen als Geschäftspartner gemacht haben, sind wir natürlich _____ Informationen _____ die Geschäftspolitik und Kreditwürdigkeit dieser Firma interessiert.

Wir wären Ihnen sehr dankbar, wenn Sie uns diese Informationen geben könnten, und sichern Ihnen absolute Verschwiegenheit zu. Vielleicht könnten wir Ihnen bald auch einmal _____ einer Auskunft weiterhelfen.

Wir danken Ihnen _____ Ihre Mühe.

Mit freundlichen Grüßen

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Sehr geehrt _____ Herr Schütt,

einer Anzeige in der letzt _____ Nummer des Mitteilungsblattes der hiesig _____ Industrie- und Handelskammer entnehmen wir, dass Sie ein _____ zuverlässig _____ Vertreter für den Verkauf Ihr _____ modernst _____ Faxgeräte in Frankreich suchen.

Unser__ zukunftsorientiert_____ Firma ist ein auf Büromaschinen spezialisiert_____ Großhandelsunternehmen. Wir sind beim Fachhandel gut eingeführt und können den italienisch_____ Markt intensiv bearbeiten. Neben unserer Hauptniederlassung in Rom haben wir unser klein_____ multinational_____ Verkaufsbüro in Neapel. Die Hauptniederlassung und das Verkaufsbüro verfügen über modern eingerichtet_____ Kundendienstwerkstätten.

Da sich unser erfahren_____ Verkaufsleiter in Mailand aufhalten wird, könnte gegebenenfalls ein kurz_____ Termin für ein_____ persönlich_____ Unterredung vereinbart werden.

Ihr_____ baldig_____ Antwort sehen wir mit groß_____ Interesse entgegen.

Mit freundlich_____ Grüßen

6. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

selbstverständlich ♦ präsentieren ♦ Bedarf ♦ hierzu ♦ Gelegenheit ♦ unter der Telefonnummer ♦ persönlich ♦ Stand ♦ überzeugen

Sehr geehrter Herr Schütt,

unser Messteam freut sich darauf, Ihnen auf dieser Messe unsere Innovationen dieses Jahres zu _____. Eine gute _____ für Sie, sich von der Qualität unserer Produkte zu _____!

Sie finden unseren _____ in der Halle 12, nicht weit vom Haupteingang.

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

Vereinbaren Sie _____ bitte einen Termin mit Herrn Langer, der unsere Messteilnahme vorbereitet.

Sie erreichen ihn _____ 9876543.

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

Freundliche Grüße

7. Ergänzen Sie das Telefongespräch. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *herstellen, Kontakt aufnehmen, verschiedene Möglichkeiten haben, sich in Verbindung setzen, bei mittleren und kleinen Unternehmen, Namen und Adressen an Akk. abschicken, interessiert sein an D., jn. kontaktieren, für die Auskunft danken*

Aufgabe: Ihre Firma möchte den europäischen Markt für ihre Produkte erweitern. Sie haben den Auftrag übernommen. Sie sollen sich um die Auskunft der Ansprechpartner im Ausland kümmern. Sie greifen sich zum Telefon.

☎ Deutsche Handelskammer, Schütt. Guten Tag.

😊 Guten Tag. Firma _____ in _____, mein Name _____. Ich rufe Sie an, weil wir sind an Adressen von _____ in Deutschland interessiert.

☎ Ja, die Adressen habe ich hier. Warum geht es denn genau?

KAPITEL X. FIT FÜR ANGEBOTE

1. Überfliegen Sie den Brief.

Kumpel GmbH
Marktstraße 2
80336 München

Produkt GmbH

Lilaallee 23,

Tel. _____

22.02.20...

Sehr geehrter Herr Schütt,

mit Bezug auf Ihr Schreiben am 12.02.20..., biete ich Ihnen an:

60 Handbälle

zum Preis von ... € pro Stück ab Werk

60 Tennisbälle

zum Preis von ...€ pro Stück ab Lager

60 Tennisschläger

zum Preis von ...€ pro Stück ab Bahnhof

Die genannten Stückpreise sind Nettowerte zuzüglich Verpackung und Versicherungssteuer, gültig bis zum 12.02.20... Der Kaufpreis ist innerhalb 15 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

Wir geben drei Monate Garantie. Die Lieferzeit beträgt vier Wochen. Es gelten die allgemeinen Lieferbedingungen für Leistungen und Produkte.

Wir bedanken uns für Ihr Interesse.

Mit freundlichen Grüßen

1.1. Schreiben Sie eine Antwort auf den Brief. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *ausführliche Angaben über Akk. geben, so bald wie möglich, die Preise für die Produkte / Erzeugnisse, von Interesse sein, ca. 2 Wochen nach Auftragseingang, das Angebot bis Jahresende offen halten, sich wenden an Akk, bei Rückfragen, in Verbindung treten, einen Rabatt von ... gewähren, durch den Versandservice etw. liefern.*

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

Anfrage ♦ Angebot ♦ Verpackung ♦ Stück ♦ Auftrag ♦ Rückfragen ♦

Lieferzeit ♦ Verfügung ♦ Größen

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir danken Ihnen für Ihre _____ und können Ihnen wunschgemäß anbieten:

Je 500 Blusen, Farbe Blau, in den _____ M, L zum Preis von 5 Euro pro

Das _____ gilt bis 20.05.20... . Unsere Preise verstehen sich ab Werk, einschließlich _____. Die Lieferzeit beträgt 3 Wochen. Wir liefern gegen Vorauszahlung. Über einen baldigen _____ von Ihnen würden wir uns freuen.

Bei _____ steht Ihnen Frau Klein zur _____.

Mit freundlichen Grüßen

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

*freuen ♦ erhalten ♦ liefern ♦ bezahlen ♦ begleichen ♦ bestellen ♦
abziehen ♦ gewähren*

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für Ihre Anfrage. Über Ihr Interesse an unseren T-Shirts haben wir uns sehr gefreut. Mit diesem Brief _____ Sie unseren neuen Katalog und das Angebot.

Bestell-Nr. 22:

T-Shirts, Farbe Gelb, Preis € 5, pro Stück

T-Shirts, Farbe Blau, Preis € 5, pro Stück

T-Shirts, Farbe Grün, Preis € 5, pro Stück

Diese Preise sind Nettopreise zuzüglich Verpackung. Wenn Sie die Rechnung binnen 3 Tagen _____, können Sie 2% Skonto _____. Sie können auch innerhalb 10 Tagen ohne Abzug _____. Wir _____ Ihnen einen Rabatt von 3%, wenn Sie mindestens 30 Stück _____. Wir können diese T-Shirts bis Ende des Monats _____. Sie erhalten die Ware frei Haus durch den Versandservice.

Wir _____ uns auf Ihre Bestellung.

Mit freundlichen Grüßen

4. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

mit ♦ über ♦ in ♦ bis ♦ von (x2) ♦ für

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir danken Ihnen _____ Ihre Anfrage vom 06.08.20... und möchten Ihnen folgendes Angebot unterbreiten:

5 Kinderstühle schwarz je 198 € netto

5 Kindertische schwarz je 225 € netto

5 Kinderbetten schwarz je 325 € netto

Ab einer Auftragssumme _____ 700 € liefern wir frei Haus, ansonsten berechnen wir eine Lieferpauschale _____ Höhe _____ 39 €.

Die Lieferzeit beträgt 14 Tage ab Auftragseingang.

Der Gesamtbetrag ist innerhalb 14 Tagen zahlbar.

Das Angebot ist _____ 18. Oktober gültig.

_____ einen Auftrag würden wir uns sehr freuen.

_____ freundlichen Grüßen

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Sehr geehrt _____ Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Anfrage nach unser _____ neu _____ Gartengeräten.

Die von Ihnen gewünscht _____ Ware bieten wir Ihnen zu folgend _____ günstig _____ Konditionen an:

Spaten je 53 €

Rechen je 73 €

Rasenmäher je 345 €

Die Lieferung erfolgt ab einem Warenwert von 550 € frei Haus zuzüglich 15 % Mehrwertsteuer. Bei Bezahlung innerhalb von 7 Tagen gewähren wir Ihnen 3 % Skonto.

Für weiter _____ Fragen und zur Auftragsannahme steht Ihnen unser _____ erfahren _____ Abteilungsmanagerin Frau Schütt unter der Telefonnummer 47237659 gern zur Verfügung.

Wir freuen uns auf Ihr _____ erst _____ Auftrag.

Mit freundlich _____ Grüßen

6. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

entnehmen ♦ Anfrage ♦ geltenden ♦ beiliegenden ♦ bitten ♦ passende ♦ Schreiben

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre _____. Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem neuesten Telekommunikationssystem. Wir _____ Ihnen ein flexibles Bausteinprinzip mit modernster digitaler Infrastruktur.

Mit diesem _____ erhalten Sie unseren aktuellen Katalog mit genauer Beschreibung der vielfältigen Möglichkeiten unseres Telekommunikationssystems, das für jedes aktive Unternehmen die _____ Lösung bietet und auf alle heutigen Anforderungen die richtige Antwort hat.

Die _____ Preise, unsere genauen Liefer- und Zahlungsbedingungen _____ Sie bitte dem _____ Katalog.

Wir freuen uns auf eine effektive Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen

7. Ergänzen Sie das Telefongespräch. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *sich freuen auf Akk., bei Bestellung ab Stück, bei Zahlung innerhalb ..., einen Mengenrabatt gewähren, nach Vereinbarung, sorgfältige und pünktliche Ausführung versprechen, sich direkt an den ständigen Berater wenden, auf Lager haben, inklusive Mehrwertsteuer und Versandkosten, sich für das Produkt entscheiden*

Aufgabe: Sie haben das Angebot der Firma Kaiser über Baumaterialien bekommen. Bevor Sie endgültig bestellen können, müssen Sie noch einen Punkt klären. Sie rufen bei der Firma Kaiser an.

☹ Schütt, München, guten Tag.

😊 Guten Tag, mein Name ist _____, _____ in _____. Ich würde gern _____ sprechen.

☹ Tut mir Leid, _____ ist gerade in einer Besprechung. Kann ich Ihnen vielleicht weiterhelfen?

😊 Ja, also, es geht um ein Angebot und zwar _____

KAPITEL XI. FIT FÜR AUFTRÄGE

1. Überfliegen Sie den Brief.

Kumpel GmbH
Marktstraße 2
80336 München

Produkt GmbH
Lilaallee 23,

Tel. _____

22.02.20...

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir danken Ihnen für Ihr Angebot vom 12.02.20... und bestellen:

120 Tennisschläger Preis € pro Stück

120 Tennisbälle Preis € pro Stück

120 Tennistrucksäcke Preis € pro Stück

Liefern Sie bitte binnen 3 Wochen frei Haus. Bei Bezahlung innerhalb von 1 Woche ziehen wir 5 % Skonto ab.

Könnten Sie bitte uns eine Auftragsbestätigung zu.

Mit freundlichen Grüßen

1.1. Schreiben Sie eine Antwort auf den Brief. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *die zugeschickten Muster, zu folgenden Bedingungen bestellen, ein ganz anderes Angebot machen, zur Verfügung stehen, die Sendung gut erhalten, in einwandfreiem Zustand eintreffen, etwas Besonderes für A. andenken, per Lufthansa erfolgen, den Auftrag wie folgt ausführen, bei Rückfragen, in Verbindung treten, einen Rabatt von ... gewähren, für die Bemühungen danken.*

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

Auftrag ♦ Stornierung ♦ Fax ♦ Zahlungsschwierigkeiten ♦

Widerrufsfrist ♦ Abnahme ♦ Sache

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir haben bei Ihnen am 13.12. 20....zwei Bagger bestellt. Mit unserem _____
vom 21.12. 20.... haben wir diesen _____ widerrufen. Trotz Ablaufs der _____
wären wir Ihnen für eine _____ der Bestellung dankbar.
Der Kunde, der die Bagger benötigte, ist zahlungsunfähig geworden.
Durch die _____ der Geräte würden auch wir in ernsthafte _____ kommen.
Wenn Sie uns in dieser _____ entgegenkommen, können Sie bald mit neuen
Aufträgen rechnen.
Mit freundlichen Grüßen

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

nennen ♦ abholen ♦ bestellen ♦ bestätigen ♦ gewähren

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für Ihr Angebot vom 12.12. 20.... Nach Rücksprache mit unserem
Abteilungsleiter _____ wir:

50 Klimaanlage zum Preis von € pro Stück

50 Batterien zum Preis von € pro Stück

50 Lüfter zum Preis von € pro Stück

Bitte _____ Sie nur diesen Auftrag so schnell wie möglich und _____ Sie den
frühesten Termin, zu dem wir die Ware _____ können. Für die Bezahlung _____ Sie
uns bitte zwei Monate Zeit.

Mit freundlichen Grüßen

4. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

auf ♦ um ♦ von ♦ mit ♦ nach ♦ für ♦ zur ♦ über ♦ zwischen ♦ auf ♦ vom ♦ für

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir beziehen uns ____ Ihr Schreiben ____ 12.12. 20... und danken Ihnen ____ Ihr Angebot. Bevor wir eine Bestellung aufgeben können, bitten wir Sie aber ____ weitere Informationen.

Das Gerät, das Sie uns ____ Verfügung gestellt haben, hat uns und die Kunden überzeugt, die Tastatur des Computers, mit der der Benutzer sein individuelles Leistungsprofil einstellen kann, reagiert allerdings erst ____ dem heftigen Druck ____ die jeweiligen Tasten. Außerdem ist die Differenz ____ mittlerem und hohem Leistungsprofil nicht ausgeprägt genug.

Bevor wir uns ____ ein Gerät entscheiden, möchten wir uns ____ eventuelle Alternativmodelle informieren.

Können Sie uns bitte ____ Ihrer Seite noch Angebote machen?

Für eine sofortige Antwort wären wir Ihnen sehr dankbar.

____ freundlichen Grüßen

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Sehr geehrt ____ Damen und Herren,

wir danken Ihnen für Ihr Schreiben vom 12.12.20... und die uns zugesandt ____ Muster.

Unter der Voraussetzung, dass Sie den Mustern entsprechend ____ Qualität liefern, erteilen wir ihnen folgend ____ Probeauftrag.

Die Sendung soll so bald wie möglich ____ per Luftpost geliefert werden. Die Zahlung erfolgt sofort nach Eingang der Rechnung durch Banküberweisung.

Wir hoffen, dass wir mit Ihnen zu ein ____ angenehm ____ Geschäftsverbindung kommen werden. Wenn Ihr ____ erst ____ Probelieferung zu unser ____ Zufriedenheit ausfällt, können Sie mit größer ____ Bestellungen rechnen.

Mit freundlich ____ Grüßen

6. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

frei Haus ♦ Folgendes ♦ 5% Rabatt ♦ innerhalb 14 Tagen ♦ den 15.03.20...

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Anschluss an unser Telefongespräch vom 10.10.20... möchten wir _____ bei Ihnen bestellen:

10 Monitore je 345 €

10 Drucker je 150 €

10 Scanner je 158 €

Als spätesten Liefertermin haben wir _____ vereinbart.

Die Lieferung ist _____.

Für die Bezahlung _____ gewähren Sie mir bitte, wie besprochen, _____.

Ich bitte um sofortige Bestätigung dieses Auftrags.

Mit freundlichen Grüßen

7. Ergänzen Sie das Telefongespräch. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *die falsche Bestellnummer angeben, die Bestellung bearbeiten, auf Lager haben, mit den Liefer-und Zahlungsbedingungen einverstanden sein, die Ware bis spätestens benötigen, mit weiteren Bestellungen rechnen, im Voraus für kurze Bestätigung danken, gemäß der vorliegenden Preisliste bestellen, nach Eingang der Rechnung durch Banküberweisung.*

Aufgabe: Es fällt Ihnen auf, dass Sie bei der Bestellung die falsche Bestellnummer für die Ware angegeben haben. Um eine falsche Lieferung zu verhindern, greifen Sie sich zum Telefon.

☹ Kaiser, Schütt, guten Tag.

😊 Guten Tag. Hier ist _____. Ich rufe aus _____.

☹ Guten Tag, _____.

😊 Ich habe Ihnen vorhin ein Fax geschickt, wegen _____.

KAPITEL XII. FIT FÜR MAHNUNGEN

1. Überfliegen Sie den Brief.

Kumpel GmbH
Marktstraße 2
80336 München

Produkt GmbH
Lilaallee 23,

Tel. _____

22.02.20...

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 12.02.20... haben wir bei Ihrer Firma Staubsaugerroboter bestellt. Bis zum 21.05.20... haben Sie uns die Lieferung zugesagt. Als wir die Lieferung am 12.05.20... anmahnten, versprachen Sie uns, bis Ende April auf jeden Fall zu liefern. Bis heute haben wir nicht erhalten.

Wie setzen Ihnen einen Nachfrist bis zum Sollten Sie bis dahin nicht liefern, werden wir auf einen anderen Lieferanten zurückgreifen. Die Mehrkosten werden wir Ihnen in Rechnung stellen.

Wir hoffen, dass Sie alles unternehmen, um unsere guten Geschäftsbeziehungen nicht zu gefährden.

Mit freundlichen Grüßen

1.1. Schreiben Sie eine Antwort auf den Brief. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *für Ihre schnelle Lieferung danken, Sonderwünsche berücksichtigen, die Erzeugnisse in verschiedenen Größen und Formen, den Rechnungsbetrag in Höhe von ... auf Konto überweisen, über große Erfahrungen auf diesem Gebiet verfügen, die schnelle Zustellung der Ware, in große Schwierigkeiten bringen, die Anmahnen verweigern, in Rechnung stellen, die Geschäftsbeziehungen gefährden, auf einen anderen Lieferanten zurückgreifen.*

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

*Begleichung ♦ Verzugszinsen ♦ Mahnung ♦ Schritte ♦ Mahngebühr ♦
Betrag ♦ Rechnung*

Sehr geehrte Damen und Herren,

für die aufgeführte _____ konnten wir trotz Zahlungserinnerungen vom 12.12.20... und _____ vom 15.12.20... bisher noch keinen Zahlungseingang feststellen.

Für die _____ der Rechnung zuzüglich der _____ setzen wir Ihnen eine letzte Frist bis zum 25.12.20... Sollte bis dahin der _____ nicht bei uns eingegangen sein, sehen wir uns leider gezwungen rechtliche _____ gegen Sie einzuleiten.

Ab sofort müssen wir Ihnen leider _____ in Höhe von 0,2 % pro Monat berechnen.

Mit freundlichen Grüßen

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

*eingetroffen ♦ bestellt ♦ bestätigt ♦ setzen ♦ beauftragen ♦ hingewiesen ♦
liefern ♦ geraten ♦ machen ♦ reagiert*

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 12.12.20... haben wir bei der Firma einen Kopierer _____. In dem Auftrag haben wir darauf _____, dass wir die Anlage bis spätestens 21.12.20... benötigen. Sie haben uns den Termin _____. Die Lieferung ist aber immer noch nicht bei uns _____. Da wir den Kunden vertragliche Verpflichtungen haben, sind wir bereits in große Schwierigkeiten _____.

Auf eine Mahnung vom 5.1.20... haben Sie nicht _____. Deshalb _____ wir Ihnen hiermit eine Nachfrist bis zum 15.01.20.... Sollten Sie bis dahin nicht _____ werden wir einen anderen Hersteller _____. Für eventuelle Mehrkosten und den bis dahin entstehenden Schaden werden wir Sie haftbar _____.

Mit freundlichen Grüßen

4. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

in ♦ vom ♦ um ♦ über ♦ wegen ♦ auf ♦ bis

Sehr geehrte Damen und Herren,

unsere Bestellung _____ 12.12.20... _____ 50 Stück Müllcontainer haben Sie bestätigt. Sie vermerkten als Lieferzeit „Lieferung in vier _____ fünf Wochen“. Am 21.12.20... waren die Müllcontainer noch nicht eingetroffen. _____ unsere telefonische Nachfrage konnten Sie keinen verbindlichen Liefertermin nennen.

Da wir die Müllcontainer dringend benötigen, bitten wir _____ sofortige Lieferung. Als letzten Termin setzen wir Ihnen den 29.12.20....

Sollten Sie nicht _____ der Lage sein, diesen Termin einzuhalten, nehmen wir einen Deckungskauf vor. Wir lehnen dann Ihre Lieferung ab und verlangen Schadenersatz _____ Nichterfüllung.

Wir freuen uns, wenn die rechtzeitige Lieferung möglich ist.

Mit freundlichen Grüßen

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und Adverbien, wo es nötig ist.

Sehr geehrt _____ Damen und Herren,

wir schätzen Sie als treu _____ und zuverlässig _____ Kunden. Daher haben wir Ihnen am 12.12.20... bestellt _____ Scanner bereits am nächst _____ Tag geliefert. Entnehmen Sie bitte die Einzelheiten der Rechnungskopie, die wir begleitet haben.

Bei der Prüfung der Zahlungseingänge haben wir heute jedoch festgestellt, dass die Rechnung vom 15.12.20... noch offen ist. Der Betrag von 423 € war am 18.01.20... fällig.

Vielleicht ist Ihre Zahlung an uns bereits unterwegs? Sie haben die Rechnung ganz einfach vergessen? Dann überweisen Sie den Betrag doch bitte bis zum 30.01.20... Nutzen Sie dazu den für Sie vorbereitet _____ Überweisungsträger.

Wir freuen uns auf Ihr _____ nächst _____ Auftrag!

Mit freundlich _____ Grüßen

6. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

*reklamiert ♦ Schreiben ♦ bedanken ♦ offen ♦ wie bestellt ♦ Rechnung ♦
überwiesen ♦ Gebrauch ♦ Abzüge*

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 12.12.20... erhielten Sie von uns _____ einen Drucker. Sie haben die Ware nicht _____. Wir gehen deshalb davon aus, dass Sie mit der Ware zufrieden sind und dass er bereits bei Ihnen in _____ ist.

Unsere Rechnung vom 12.12.20... mit dem Zahlungsziel 15.12.20... ist allerdings _____. Alle Zahlungseingänge bis 17.12.20... sind berücksichtigt.

Sie erhalten mit diesem Schreiben eine Kopie der _____. Falls sich unser _____ nicht mit Ihrer Überweisung überschneiden hat, zahlen Sie bitte den Betrag von _____ ohne _____ auf eines unserer Konten.

Sollten Sie den Betrag in den letzten Tagen bereits _____ haben, _____ wir uns und bitten Sie, diesen Brief in den Papierkorb zu werfen.

Mit freundlichen Grüßen

7. Ergänzen Sie das Telefongespräch. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *Mahngebühren und Verzugszinsen berechnen, eine Lösung finden, um einen Monat verlängern, jn. als Kunden verlieren, um Verständnis bitten, einen Sonderanlass anbieten, spätestens als Entschuldigung, in große Schwierigkeiten kommen, alle Zahlungseingänge berücksichtigen.*

Aufgabe: Ihre Firma ist nicht in der Lage die bestellten Waren rechtzeitig zu liefern. Sie greifen sich zum Telefon, um deswegen wichtige Großkunden zu vertrösten.

☹ Kaiser, Schütt, guten Tag!

😊 Guten Tag, hier ist _____ von _____ in _____. Ich rufe an, weil wir ein Problem haben. Wir können leider nicht pünktlich liefern, was Sie bestellt haben.

☹ Das klingt ja nicht gut. Es tut mir natürlich sehr Leid, was Ihnen passiert. Aber wenn Sie nicht liefern können, entstehen auch für uns enorme Probleme.

😊 Ich weiß. Aber _____

KAPITEL XIII. FIT FÜR MANGELRÜGEN

1. Überfliegen Sie den Brief.

Kumpel GmbH
Marktstraße 2
80336 München

Produkt GmbH
Lilaallee 23,

Tel. _____

22.02.20...

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir haben Ihre Sendung vom ... erhalten. Leider haben einige Waren kleine Fehler. Wir hoffen, dass Sie uns auf die gesamte Sendung einen Preisnachlass von 15 % gewähren.

Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie mit diesem Vorschlag einverstanden sind.

Mit freundlichen Grüßen

1.1. Schreiben Sie eine Antwort auf den Brief. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *einen Preisnachlass gewähren, einverstanden mit D. sein; in gutem / schlechtem Zustand bei D. eintreffen, die beschädigten Exemplare ersetzen, sich schnell bereinigen, nicht mit dem Muster übereinstimmen, sich für die neue Lieferung bedanken, per Überweisung bezahlen, um Ersatz der*

mangelhaften Exemplare bitten, schnell eine Lösung einigen, den Rechnungsbetrag auf das Konto überweisen, den Erhalt der Lieferung bestätigen.

2. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

*Kosten ♦ Regelung ♦ Mängel ♦ Reparaturen ♦ Schreiben ♦ Techniker ♦
Leid ♦ Garantiezeit ♦ Probleme*

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir haben Ihr _____ vom 12.12.20... erhalten. Es tut uns _____, dass Sie mit Ihrer Waschmaschine solche _____ haben. Wir müssen allerdings darauf hinweisen, dass die _____ vor 2 Wochen abgelaufen ist. Obwohl wir nicht verpflichtet wären, sind wir bereit Ihnen unseren _____ vorbeizuschicken. Er wird die von Ihnen festgestellten _____ prüfen und die _____ auf unsere _____ durchführen.

Ich hoffe, dass Sie mit dieser _____ einverstanden sind.

Mit freundlichen Grüßen

3. Setzen Sie die fehlenden Verben ein.

veranlassen ♦ überweisen ♦ feststellen ♦ bitten ♦ sollten ♦ finden

Sehr geehrte Damen und Herren,
trotz unserer Mahnung vom 12.12.20... konnten wir für obengenannte Rechnung noch keinen Ausgleich _____. Wir _____ Sie den Betrag bis spätestens 24.12.20... auf unser Konto zu _____. _____ wir bis zu diesem Termin keinen Zahlungseingang _____ können, wird unsere Rechtsabteilung ohne weitere Ankündigung rechtliche Schritte _____.

Mit freundlichen Grüßen

4. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

bis ♦ für ♦ mit ♦ in ♦ auf ♦ von

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank _____ Ihre E-Mail vom 12.12.20.. Es tut mir sehr leid, dass die
Schreibtische _____ jetzt noch nicht geliefert worden sind.
Normalerweise liefern wir pünktlich.
Leider war es _____ Ihrem Fall nicht möglich, weil wir dir Schreibtische nicht _____
Lager haben und unser Lieferant Probleme _____ dem Lkw hatte.
Wir können aber übermorgen liefern und möchten Ihnen als Entschädigung einen
Rabatt _____ 1% anbieten.
Mit freundlichen Grüßen

5. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Sehr geehrt _____ Damen und Herren,
vor 7 Tagen habe ich bei Ihnen den gewünscht _____ Drucker gekauft. Sie sicherten
mir zu, das der modernst _____ Drucker u. a. folgend _____ Eigenschaften hat: gut _____
Farbdruck.
Inzwischen haben wir festgestellt, dass der geschickt _____ Drucker diese von Ihnen
zugesichert _____ Eigenschaften nicht aufweist. Ich bestehe daher auf der
sofortig _____ Wandlung des Kaufvertrags und fordere Sie hiermit auf, den Kaufpreis
von 2000 € bis zum 12.12.20... auf mein Konto bei der Deutsch _____ Bank zu
überweisen.
Sollten Sie die Rücknahme verweigern oder den Kaufpreis nicht fristgerecht
zurückerstatten, werde ich gerichtlich _____ gegen Sie vorgehen.
Der Drucker geht Ihnen in de _____ nächst _____ Tagen mit der Post zu.
Mit freundlich _____ Grüßen

6. Ergänzen Sie die fehlenden Vokabeln.

*den Anrufbeantworter ♦ versichert ♦ zurückgerufen ♦ stornieren ♦ die Lieferung ♦
telefonisch ♦ mehrfach*

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor einer Woche habe ich bei Ihnen 10 Schreibtische bestellt. Mir war telefonisch _____ worden, dass sie am Dienstag geliefert werden.

Leider ist _____ bis heute noch nicht angekommen. Ich habe _____ vergeblich versucht, Sie _____ zu erreichen und habe auf _____ gesprochen. Aber niemand hat _____.

Wenn die Schreibtische bis morgen 17.00 Uhr nicht hier sind, werde ich die Bestellung _____.

Mit freundlichen Grüßen

7. Ergänzen Sie das Telefongespräch. Nehmen Sie die angegebenen Wörter und Wendungen zu Hilfe: *völlig Recht haben, in Schwierigkeiten kommen, Verzögerungen bei der Produktion, Ärger kriegen mit D., die festgestellten Mängel bestätigen, auf die Sendung einen Preisnachlass erhalten, als Entschädigung anbieten, für das Verständnis danken, am Telefon versichern, sich entschuldigen bei D. für Akk.*

Aufgabe: Beim Erhalt der Waren haben Sie bemerkt, dass nicht alles stimmt. Sie greifen sich zum Telefon und reklamieren die Lieferung.

☎ Kaiser, Schütt, guten Tag.

☺ Guten Tag Herr Möller. Hier spricht _____, von _____ in _____. Wir haben vor 2 Wochen schon mal miteinander telefoniert.

☎ Ja, natürlich. Guten Tag, _____. Was kann ich für Sie tun.

☺ Der Grund, warum ich heute anrufe, ist leider nicht sehr angenehm. Wir haben bei der Lieferung festgestellt, dass die Menge, die Größe und die Farbe nicht stimmen.

☎ Gut, dass Sie mich gleich angerufen haben. _____

TEIL II. AUFGABEN ZUR KONTROLLE

1. Setzen Sie die fehlenden Substantive ein.

der Betrieb ♦ das Unternehmen ♦ die Firma ♦ Geschäft

- a) _____: wirtschaftlich rechtliche Organisation deren oberstes Ziel es ist, einen Ertrag zu erwirtschaften
- b) _____: der Name, unter dem ein Kaufmann im Handel seine Geschäfte betreibt und Dokumente unterschreibt
- c) _____: Bezeichnung für eine Unternehmung und für das Verkaufslokal einer Unternehmung, aber auch für eine von mehreren Verkaufsstellen (Filialen)
- d) _____: räumliche, technische und organisatorische Einheit zur Erstellung von Gütern und Dienstleistungen

2. Setzen Sie die fehlenden Verben in der richtigen Form ein.

*bringen ♦ erstatten ♦ umtauschen ♦ entgehen ♦ feststellen ♦ bemerken ♦ beschädigen
♦ begleichen ♦ überweisen ♦ entstehen ♦ gewähren ♦ vorschlagen ♦ vermeiden*

- 1. Vielleicht haben Sie nicht _____, dass die Rechnung Nr. 28 vom 23.9. dieses Jahres von Ihnen noch nicht _____ wurde.
- 2. Wir vermuten, dass die Rechnung Ihrer Aufmerksamkeit _____ ist.
- 3. Wir bitten Sie, den Betrag so schnell wie möglich zu _____.
- 4. Die Ware wurde beim Transport _____.
- 5. An zwei der drei Maschinen müssten wir leider Mängel _____.
- 6. Uns ist dadurch ein großer Schaden _____.
- 7. Wir hoffen, dass Sie die beschädigten Waren unverzüglich _____ oder uns einen Preisnachlass von 20 % _____.
- 8. In Zukunft bitten wir solche Pannen zu _____.
- 9. Die Angelegenheit wird sofort in Ordnung _____.
- 10. Wir können Ihnen eine schnelle Lösung des Problems _____.
- 11. Wir werden Ihnen den vollen Kaufpreis _____.

3. Setzen Sie die fehlenden Präpositionen ein.

an ♦ mit ♦ für ♦ nach ♦ im ♦ von ♦ unter ♦ in

Ich fühle mich tatsächlich sehr wohl _____ meinem Arbeitsplatz. _____ unseren Projekten arbeiten wir auch _____ Kollegen aus anderen Abteilungen. Dadurch bilden sich immer wieder neue soziale Netzwerke. Das ist meiner Ansicht _____ auch der Grund für das gute Betriebsklima und die guten Beziehungen _____ den Kollegen.

Ich bin Ende 50 und schon lange im Betrieb. Deshalb finde ich es schön, dass es Angebote _____ ältere Arbeitnehmer gibt.

Ich rauche. Und natürlich schaden Zigaretten der Gesundheit. Aber ich denke, dass mein Suchtverhalten Privatsache ist. Ich werde das Angebot „Risiko Suchtmittel“ nicht nutzen.

Mich stört am meisten, dass ich so viel Zeit im Büro verbringe. An erster Stelle stehen deshalb für mich die Fitnessangebote _____ Freien.

Ich denke, dass die Regeln eine gute Idee sind, aber noch wichtiger finde ich die berufliche Weiterbildung. Aber auch hier werden wir _____ unserer Unternehmensleitung mit Angeboten unterstützt.

4. Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive und der Adverbien, wo es nötig ist.

Unternehmen müssen heute einiges bieten, wenn sie die best _____ Mitarbeiter anlocken und für eine lang _____ Zeit halten wollen. Doch welche Faktoren machen einen attraktiv _____ Arbeitgeber aus?

Geld allein macht nicht glücklich _____

Ob ein Arbeitgeber attraktiv _____ ist, hängt von den persönlich _____ Erwartungen einer Mitarbeiterin / eines Mitarbeiters ab. Zahlreich _____ Untersuchungen, die sich mit den unterschiedlichst _____ Aspekten von Arbeitgeberattraktivität beschäftigt haben, nennen folgend _____ Faktoren, die einen attraktiv _____ Arbeitgeber ausmachen: angemessen _____ Gehalt, interessant _____ Aufgaben, gut _____ Aufstiegsperspektiven innerhalb des

Unternehmens, Weiterbildungsangebote, ein gut_____ Betriebsklima und Kollegialität, Wertschätzung und Anerkennung, Klarheit und Transparenz in der Kommunikation und Information, hoh_____ Eigenverantwortung, flexibel_____ Arbeitszeiten, Familienfreundlichkeit etc. Außerdem gewinnen freiwillig_____ Nebenleistungen wie betrieblich_____ Gesundheits- oder Altersvorsorgeprogramme ebenfalls an Bedeutung.

Interessant ist, dass das Gehalt zwar eine wichtig_____, aber nicht alles entscheidend_____ Rolle hat. Was sich Mitarbeiter vor allem wünschen, sind die so genannt_____ weichen Faktoren. Besonders hoch im Kurs stehen flexibel_____ Arbeitszeitmodelle, eine sinnvoll_____ Tätigkeit, der Wunsch nach Freiheit, Individualität und Selbstverwirklichung sowie ein interessant_____ Netzwerk von Kollegen.

5. Entscheiden Sie, welches Wort in die Lücke passt.

1. Herr Meyer ist leider nicht heute im Hause, aber ich kann ihm vielleicht etwas (*ausrichten, nacherzählen, sagen*)?
2. Können wir einen Termin (*vereinbaren, tun, erhalten*)?
3. Soll ich Ihnen das schriftlich (*sagen, bestätigen, schreiben*)?
4. Wenn Sie nicht (*rasch, fleißig, termingerecht*) liefern können, kommen wir in große (*Lösungen, Rätsel, Schwierigkeiten*).
5. Tut mir Leid, aber wir müssen den Termin (*verschieben, weiterleiten, neu machen*).
6. Warum können Sie die Lieferfrist nicht (*gut machen, einhalten, kalkulieren*)?
7. Der Preis ist zu hoch! Er muss (*gesenkt, gesunken, verkleinert*) werden. Oder Sie müssen uns einen (*Katalog, Preisnachlass, Vertrag*) geben.
8. Sie sind jetzt zum 3. Mal in Zahlungsverzug. Wir müssen wirklich auf einer (*sofortigen, schnellen, hektischen*) Bezahlung bestehen, sonst sehen wir uns gezwungen, (*gerichtliche Schritte einzuleiten, ins Gefängnis zu kommen, im Büro sitzen*).

9. Wir bitten Sie darum, die Rechnung möglichst bald zu (*begleichen, stellen, schreiben*).
10. Wir können Ihnen keinen Preisnachlass (*gewähren, schenken, verschenken*).

6. Entscheiden Sie, welches Wort in die Lücke passt.

Zu Hause am PC für die Firma arbeiten – einen solchen Telejob möchten viele. Um die Zeit für (*Ausbildung, Beruf, Stelle*) und die Familie selbst planen zu können, um nicht so oft auf überfüllten Straßen ins Büro zu müssen.

Wie stehen die Chancen?

Frau Glaser hat Familie und einen anspruchsvollen Vollzeitjob. Dass sie trotzdem kaum Probleme hat, Familie und Beruf zu (*verdienen, vereinbaren, verhandeln*), verdankt sie der Technik und ihrem (*Arbeitgeber, Arbeitsbereich, Arbeitsplatz*) IBM. Dieser (*initiierte, installierte, investierte*) seiner Angestellten nach der Geburt ihres Sohnes ein Büro der Zukunft – den Telearbeitsplatz in den eigenen vier Wänden. Am Computer entwirft die frühere Abteilungsleiterin jetzt Reden für die Geschäftsleitung. Niemand kontrolliert, wann sie den nächsten Vortrag (*ausarbeitet, ausliefert, ausstellt*). Sie muss nur ihre (*Tage, Termine, Texte*) einhalten.

Vorbei sind die Pionierzeiten, in denen hauptsächlich (*eigene, eilige, einfache*) Schreibarbeiten nach Hause vergeben wurden. Mobile Außendienstler mit Handy, Laptop und Auto-Fax, Teilzeit-Telearbeiterinnen, die nur die Hälfte der Woche (*im Büro, in der Fabrik, im Geschäft*) verbringen, oder ständige Telearbeiter zu Hause – die neuen PC-jobs sind erste Anzeichen für eine Revolution, die unser gesamtes Arbeitsleben (*abändern, umändern, verändern*) könnte. Bei den Unternehmen, die solche Arbeitsreisen auf den High-Tech-Datenautobahnen organisieren, (*dreht, geht, handelt*) es sich besonders um Computer-Unternehmen oder kleine Software-Firmen. Aber auch Versicherungen, Banken, Designbüros, Unternehmensberatungen u.a. sind dabei. Weltweit (*richten, schreiben, tragen*) sich immer mehr „virtuelle Unternehmen“ ohne Büroräume ins Handelsregister ein – fester (*Firmengründer, Firmensitz, Firmenwagen*) ist das Datennetz.

Die meisten Telearbeiter sind mit sich und der neuen Arbeitswelt zufrieden. Aber nicht jeder Betrieb und nicht alle (*Anforderungen, Angestellten, Anweisungen*) eignen sich tatsächlich dafür. Viel (*persönlich, praktische, produktive*) Autonomie wird verlangt und diese braucht Mitarbeiter, die auch ohne ständigen Kollegenkontakt selbstbewusst und diszipliniert ihren Arbeitstag organisieren können. Sie dürfen nicht permanent Überstunden machen, sie müssen Arbeits- und Privatleben (*tauschen, teilen, trennen*) und aufpassen, dass sie nicht beruflichen Stress sofort auf ihre Familie (*überholen, übernehmen, übertragen*).

Das Problem des Kommunikationsdefizits muss (*gemacht, genommen, gesehen*) werden. Wenn man immer allein vor dem Computer sitzt, besteht die (*die Gefahr, das Gefühl, der Grund*), dass man sich auf Dauer einsam fühlt. Vor der totalen Isolation sind Telearbeiter allerdings zum großen Teil geschützt: Zeitweise Präsenzpflcht im Betrieb ist Bestandteil der meisten (*Verbände, Verträge, Vertreter*) – für Planungskonferenzen, mit dem Chef, aber auch für Kollegengespräche, damit ein Team nicht nur per PC oder Telefon (*Kontakt, Kontrolle, Korrespondenz*) hält.

7. Entscheiden Sie, welches Wort in die Lücke passt.

Im Monitor des Informationsterminals ist eine kleine Videokamera integriert, mit deren Hilfe jugendliche in einer (*Niederlassung, Tochterfirma, Zweigstelle*) der Ulmer Volksbank eG elektronische Kontaktanzeigen loswerden können. Über eine berührungsempfindliche (*Tafel, Tastatur, Telefonnummer*) im Bildschirm geben sie Name, Adresse, Telefonnummer und ihre Wünsche in den Computer ein.

Die Kids sind begeistert. Sie können über das Terminal ihr Mountainbike (*anbieten, anfordern, anliefern*) oder Mitfahrgelegenheiten zu Rockkonzerten suchen – Eintrittskarten dafür verkauft die Bank gleich am (*Schalter, Service, System*) nebenan.

Die Ulmer sind nicht die Einzigen, die Jugendliche mit elektronischem Service anlocken und frühzeitig an sich (*bilden, binden, buchen*) wollen. Der Marketingleiter der Bank: „Wir wollen uns für spätere Geldgeschäfte empfehlen.“ Mit den

(*Innovationen, Interessen, Investitionen*) in Computergeneration haben die Kreditinstitute auch die 11,5 Milliarden Mark Taschengeld im Auge, die Sieben- bis Fünfzehnjährige jährlich bekommen. Von diesem Geld wandert einige aufs (*Gehaltskonto, Girokonto, Sparkonto*). Schon bei rund 40 Sparkassen können die Teens in einen elektronischen Sparautomaten (*einbringen, einspeisen, einzahlen*). Der schluckt nach Eingabe einer Geheimnummer die (*Devisen, Geldstücke, Papiere*) und schreibt sie dem Konto gut.

Ein weiteres Beispiel für das neue Marketing sind Disketten und CD-ROMs mit Beratungsangeboten, die die Jugendlichen gegen eine geringe (*Bezahlung, Gebühr, Zahl*) erhalten können. Auf einer Scheibe der Deutschen Bank finden sie (*vorformulierte, vorläufige, vorrätige*) Bewerbungsschreiben und Bewerbungstests. Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband bietet Schulklassen für den Informatikunterricht ein EDV-Paket mit Mailboxen an, über die Lehrer und Schüler Nachrichten (*austauschen, vertauschen, umtauschen*) können.

Auch die Kleinsten werden dabei nicht vergessen: Während ihre Eltern mit dem (*Beamten, Berater, Besitzer*) der Stadtparkasse Leipzig einen Kredit aushandeln, können sie auf einem Kinder-Mal-PC Flugzeuge und Blumen ausmalen. Durch dieses Marketing für die ganze Familie werden Zielgruppen aller Altersstufen (*angesprochen, ausgesprochen, versprochen*).

Die Verbraucherschützer sind von dieser Art Kundenwerbung kritisiert, dass mit diesen (*Maßgaben, Maßnahmen, Maßstäben*) der kindliche Spieltrieb für kommerzielle Interessen ausgenutzt wird.

8. Ordnen Sie die Überschriften den Abschnitten zu.

Marktorientierung ♦ Internationalität ♦ Düsseldorf ♦ Geländequalität ♦

Kooperation ♦ Standort ♦ Kommunikation ♦ Logistik

Es gibt viele Messeplätze, die gut sind, und alle haben in bestimmten Bereichen ihre Stärken. Doch die Gesamt-Qualität eines Messeplatzes hängt vom Zusammenspiel vieler Faktoren ab. _____

Wir veranstalten Messen nicht für uns, sondern für Aussteller und ihre Besucher. Das heißt, wir bieten den Rahmen für eine direkte Kommunikation und für eine optimale Produktpräsentation. Das bezieht sich auf weit mehr als nur die Standqualität: Auf besucherfreundliche Infrastruktur. Auf Werbung und Marketing. Auf intensive Zusammenarbeit zwischen Ihnen und unseren Projekt-Teams, die Sie vor und während der Messe betreuen und unterstützen.

Denn Ihr Messe-Erfolg ist unser Anliegen. _____

Düsseldorfer Messen sind Messen im Dialog mit dem Markt. Hier präsentiert sich die Fachkompetenz einer Branche auf dem aktuellen Stand. Hier spiegelt sich das Weltmarktgeschehen. Das zeigen unter anderem die Steigerungsraten der Besucher- und Ausstellerzahlen aus dem In- und Ausland. Ein weiterer Indikator für die Branchenkompetenz der Düsseldorfer Messen: Über 20 der 40 Messen sind die Nr. 1 ihrer Branche.

Deshalb sind die Düsseldorfer Messen für Aussteller wie für Besucher die Marktsteine der Basis für Business. _____

Messen sind ein Ort des Transfers, der Information und Kommunikation. Das Congress Center Düsseldorf (CCD) führt pro Jahr mehr als 1000 Veranstaltungen mit rund 200 000 Besuchern durch – als Begleitprogramm einer Messe oder unabhängig davon. Die Messe Düsseldorf: Ihr Forum für den Dialog mit dem internationalen Markt. _____

15 Düsseldorfer Messen finden statt mit einem Anteil von mindestens 20% ausländischen Ausstellern und mindesten 20% ausländischer Flächenbelegung und mindestens 20% ausländischen Besuchern. Wenn Sie also ein Höchstmaß an Internationalität für Ihren Messe-Etat wollen, dann ist Düsseldorf die richtige Adresse für Sie. _____

Die rund 200 00 m² Hallenfläche genügen den höchsten Ansprüchen und den unterschiedlichsten Anforderungen. Düsseldorf bietet für Investitionsgüter genauso

wie für Mode oder Schmuck den richtigen Rahmen; für Ausstellungen, die alle Hallen belegen, und für Präsentationen, die nur wenig Raum benötigen; für internationale wie für regionale Veranstaltungen. Architektur und Konstruktion sind so angelegt, dass keine „schwierigen Fälle“ gibt. _____

Alle logistischen Einrichtungen in Düsseldorf folgen dem Prinzip: Wir bieten für Aussteller und Besucher ein Optimum an Service und Komfort. Damit Sie Zeit für die wichtigen Dinge gewinnen. _____

Gute Verbindungen sind das A und O einer erfolgreichen Messe. Damit Ihre Kunden aus allen Kontinenten Sie gut erreichen können. Damit Sie Ihre Zeit nicht mit langen Fahrzeiten verschwenden. Damit Sie nicht unterwegs, sondern auf der Messe sind. _____

Messe und Stadt sind Partner, gehören zusammen, ergänzen einander. Düsseldorf ist eine Wirtschaftsmetropole mit überzeugender Leistungskraft – und dem Ambiente einer jungen und gleichzeitig traditionsreichen Kulturstadt. Denn schließlich findet ein Messebesuch nicht nur in der Halle statt.

9. Ordnen Sie die Überschriften den Abschnitten zu.

Luft ♦ Schiene ♦ Wasser ♦ Straße

63 % der Waren, das sind jährlich mehr als 3 Milliarden Tonnen Güter, werden in Deutschland mit Lastwagen transportiert. Diese werden von Berufskraftfahrern gefahren. Zu den Aufgaben eines Berufskraftfahrers gehört es nicht nur, die verschiedensten Waren wie Nahrungs- und Genussmittel zum Zielort zu befördern, sondern ein Berufskraftfahrer plant auch die genaue Route, die er mit dem Lkw fährt. Außerdem muss er das Fahrzeug regelmäßig auf seine Funktionsfähigkeit und Straßensicherheit überprüfen. _____

Aber nicht nur mit dem Lkw, sondern auch mit der Bahn werden viele Waren transportiert: Güterzüge befördern 22 Prozent der Waren in Deutschland. Damit nimmt die Bahn den zweiten Platz unter den Transportwegen ein. Für den Transport

sind Lokführer zuständig. Sie führen Loks und Triebfahrzeuge im Nah- und Fernverkehr und transportieren Personen und Güter. _____

Güter, die nicht schnell transportiert werden müssen, können mit Schiffen befördert werden. In Deutschland werden ca. 12 Prozent der Waren so transportiert. Eine wichtige Rolle spielen dabei Schifffahrtskaufleute. Sie planen und organisieren den Transport und müssen darauf achten, dass die Schiffe möglichst voll beladen sind. Hafenschiffer sind für die praktische Arbeit zuständig: z. B. für das Be- und Entladen der Schiffe. _____

Einige Güter, bei denen der Transport über den Land- oder Wasserweg zu lange dauern würde, werden mit dem Flugzeug transportiert. Flugzeuge spielen als Transportmittel innerhalb Deutschlands nicht zuletzt wegen der hohen Kosten eine geringe Rolle: Nur ca. 0,1 Prozent der Waren kommen mit dem Flugzeug. Am Flughafen arbeiten z. B. Servicekaufleute im Luftverkehr, sie sind für die ankommenden Güter zuständig. Zu ihren Aufgaben gehört es aber auch, Fluggäste am Flughafen oder im Flugzeug zu betreuen. _____

10. Ordnen Sie die Überschriften den Abschnitten zu.

Kein sinnloses Nachwürzen ♦ Verwenden Sie Ihr Besteck richtig ♦ Nicht einfach gehen ♦ Niemals zu schnell essen ♦ Fangen Sie nicht vor den anderen an!

Gute Tischmanieren sind sehr wichtig. Egal, ob bei einem Kollegen zu Hause, im Restaurant oder in der Kantine. Sie sollten immer daran denken, dass Ihre Geschäftspartner und Kollegen Sie nach Ihren Tischmanieren beurteilen. Besonders rund um ein Vorstellungsgespräch werden Sie beim Essen genau beobachtet. Ihr zukünftiger Arbeitgeber will schließlich sicher sein, dass Sie sich benehmen können und bei einem Geschäftsessen korrekte Tischmanieren haben.

1. Auch wenn Sie hungrig sind: Begrüßen Sie erst alle und warten Sie, bis jeder Platz genommen hat. Setzen Sie sich nicht als erster und beginnen Sie nicht mit dem Essen, bis der Gastgeber ein Zeichen gegeben hat. Er bestimmt, wann mit dem Essen begonnen wird. _____

2. Die Serviette ist nicht zum Nasenputzen da! Auch Schweiß darf man sich nicht mit ihr von der Stirn wischen! Für solche Fälle sollten Sie immer ein Papiertaschentuch bei sich haben. Beim Essen gehört die Serviette auf den Schoß und nicht in den Hemdkragen. Wer kurz auf die Toilette muss, legt die Serviette auf den Stuhl. Falls Sie das Essen bereits beendet haben, legen Sie die Serviette neben den Teller. Auch das Besteck ist nur zum Essen da! Gestikulieren Sie nicht damit herum. Bei mehreren Gängen sollten Sie die Reihenfolge beachten: Fangen Sie mit dem Besteck ganz außen an und arbeiten Sie sich zum Besteck, das innen liegt, vor.

3. Probieren Sie Ihr Essen, bevor Sie es salzen und pfeffern. Nur ein Ignorant würzt, ohne das er weiß, wie es schmeckt. Falls Sie das Essen tatsächlich zu langweilig finden, ist späteres Nachwürzen natürlich erlaubt. _____

4. Wer zu große Stücke abschneidet und sein Essen gierig in sich hineinstopft, hat keine guten Tischmanieren. Lassen Sie sich so viel Zeit, dass Sie noch eine Unterhaltung führen können. Und natürlich: Niemals mit vollem Mund sprechen. _____

5. Das vorzeitige Verlassen des Tisches ist ein absolutes Tabu! Der Gastgeber gibt an, wann das Geschäftsessen beendet ist. Nur weil Sie müde sind, es eilig haben oder lieber einen Fernsehabend zu Hause verbringen möchten, dürfen Sie nicht frühzeitig aufstehen. Falls Sie aber aus einem wichtigen Grund vorher gehen müssen, sollten Sie sich auf jeden Fall entschuldigen. Nennen Sie den Grund und verabschieden Sie sich höflich. _____

Zu guter Letzt – ANDERE LÄNDER, ANDERE SITTEN!

Nicht überall sind die Tischmanieren gleich. Informieren Sie sich daher vor Ihrem Geschäftsessen über die jeweiligen Sitten des Landes.

TEIL III. FIT FÜR WISSENSWERTES

WARUM GROSSRAUMBÜROS UND KAFFEEKÜCHEN FÜR DIE ARBEIT WICHTIG SIND

Unser Arbeitsgeld hat sich sehr geändert: Natürlich gibt es auch noch Bauern mit Hof und Tieren, Handwerker mit eigener Werkstatt und Arbeiter in Fabriken. Aber fast die Hälfte aller Berufstätigen sitzt hierzulande am Schreibtisch. Ihr Arbeitsplatz ist das Büro.

Wie aber sollen Büros aussehen, damit die Angestellten dort möglichst effizient und gut arbeiten können? Diese Frage beschäftigt eine Forscher-Gruppe vom Fraunhofer-Institut für Arbeitsforschung und Organisation (IAO) seit vielen Jahren. Das Ergebnis fassen die IAO-Leute so zusammen: Moderne Büros sollen vor allem offen, flexibel und kommunikativ sein.

Das heißt, dass Büros eigentlich wie die Angestellten sein sollten. Denn für viele Menschen sieht der Alltag im Büro so aus: Man arbeitet an einem Projekt und ist Teil von einem Team. Wenn das Projekt zu Ende ist, bekommt man eine neue Aufgabe und wechselt in ein anderes Team. Die Arbeit im Team und an Projekten aber bedeutet, dass man kommunikativ und flexibel sein und seinen Arbeitsplatz oft wechseln muss. Also glauben die Arbeitsplatz-Forscher, dass viele Menschen kein eigenes Büro mehr brauchen. Viel besser ist es, wenn ein Team in einem Großraumbüro ein paar Schreibtische bucht und diese Tische dann wieder frei macht, wenn das Projekt abgeschlossen ist und sich die Gruppe wieder trennt.

Großraumbüros sind bei vielen Angestellten allerdings nicht sehr beliebt. Denn wohin geht man, wenn man einmal in Ruhe nachdenken und sich konzentrieren will? Oder ein Gespräch unter vier Augen führen und telefonieren muss? Für diese Fälle empfiehlt das IAO „Denkerzellen“ oder „Silence-Boxen“: Das sind stille Räume, wo man allein sein kann und niemand stört und dazwischenredet.

Und noch ein anderer Raum spielt für die Arbeitsplatz-Forscher eine wichtige Rolle: die Kaffeeküche. Denn dort können sich Angestellte aus verschiedenen Teams

treffen, diskutieren und so Meinungen und Informationen über ihre Arbeit austauschen. Die Kaffeeküche, so denken sie, ist ein kommunikativer Ort. Und dort können sich leicht neue Ideen und Lösungen entwickeln. „Intelligente“ Büroräume entscheiden also über den Erfolg von einer Firma mit – das glauben zumindest die IAO-Forscher.

(nach Süddeutsche Zeitung vom 16.1.2008, www.iao.de)

DIE WICHTIGSTEN TIPPS FÜR BEWERBUNGSSCHREIBEN

Tipp 1: Ihr Anschreiben muss absolut fehlerlos sein. Lassen Sie es deshalb von einer muttersprachlichen Freundin/ einem muttersprachlichen Freund korrigieren, bevor Sie Ihre Bewerbung abschicken.

Tipp 2: Auch bei der Anrede und der Adresse dürfen Sie keine Fehler machen. Nehmen Sie deshalb die Stellenanzeige und vergleichen Sie, ob Sie den Namen und die Adresse der Person oder der Firma, bei der Sie sich bewerben, richtig geschrieben haben. Wenn die Person, bei der Sie sich bewerben, eine bestimmte Funktion hat, also zum Beispiel Personalreferent/-in oder Geschäftsführer/-in ist, schreiben Sie diese dazu. Das gilt auch für Firmennamen. Manchmal ist eine Firma eine „GmbH“, eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung“. Diese Abkürzung gehört dann zum Firmennamen und zur Adresse dazu – vergessen Sie sie also nicht.

Tipp 3: Ein Anschreiben soll nicht länger als eine Seite sein. Beginnen Sie Ihr Anschreiben nicht mit *Lieber Herr ...* oder *Hallo Frau ...*, sondern mit *Sehr geehrte Frau .../ Sehr geehrter Herr ...*. Wenn Sie nicht wissen, wer Ihr Ansprechpartner ist, schreiben Sie *Sehr geehrte Dann und Herren*. Beenden Sie Ihr Anschreiben auch nicht mit *Herzliche Grüße*, sondern verwenden Sie zum Schluss die Grußformel *Mit freundlichen Grüßen*. Nur das ist professionell. Denken Sie auch daran, Ihr Anschreiben zu unterschreiben.

Tipp 4: Wenn Sie sich bewerben, können Sie sicher sein, dass es neben Ihnen noch andere Bewerber gibt. Machen Sie also in Ihrem Anschreiben ganz deutlich, dass Ihre Berufserfahrung und Ihre Ausbildung genau zu den Aufgaben und

Voraussetzungen, wie sie in der Anzeige beschrieben sind, passen. Lesen Sie Ihr Anschreiben mit den Augen der Person, bei der Sie sich bewerben. Würden Sie sich selbst einstellen?

RICHTIG GEKLEIDET ZUM VORSTELLUNGSGESPRÄCH

Selbstverständlich zählen im Vorstellungsgespräch Persönlichkeit, Qualifikation und Fachkenntnisse mehr als perfekte Kleider. Trotzdem sollten Sie auf Ihr Aussehen achten. Denn es ist wichtig, einen guten ersten Eindruck zu machen. Wenn Sie sich um eine Stelle bewerben, bei der Sie viel Kundenkontakt haben, spielt die Kleidung natürlich eine größere Rolle. Halten Sie sich hier an die Klassiker: Dunkler Anzug, Hemd und Krawatte für die Herren, ein Kostüm oder ein Hosenanzug mit Bluse für die Damen.

Wenn Sie sich um eine Stelle mit wenig Kundenkontakt bewerben, müssen Sie sich um Ihre Kleidung nicht so viel Gedanken machen. Trotzdem sollten Sie nicht in Freizeitklamotten zum Vorstellungsgespräch kommen. Hier gelten die Regeln: lieber zu formell als zu locker. Wer sich im Anzug nicht gut fühlt, kann in bestimmten Branchen auch dunkle Jeans und ein schönes Hemd tragen.

Was gar nicht geht, ist ein insgesamt ungepflegtes Aussehen. Achten Sie deshalb auf saubere Fingernägel, eine ordentliche Frisur, den Sitz Ihrer Kleidung und auf geputzte Schuhe.

TIPPS FÜR KLEIDERORDNUNG

Dienstkleidung (überwiegend weiße Kittel, Hosen und flache Schuhe) muss man auf den Pflegeabteilungen und in einigen Funktionsbereichen tragen. Bei Betreten der Cafeteria muss man die Visitenkittel ablegen und in der Garderobe aufhängen.

Schutzkleidung (Kittel oder Schürze) trägt man je nach Tätigkeit (Personalschutz) oder patientenbezogen (Hygiene) darüber und legt sie nach

Beendigung der entsprechenden Tätigkeit ab bzw. gibt sie zur Wäsche. OP(Operationssaal)-Kleidung: Den Zentral-OP darf man nur in grüner OP-Kleidung und OP-Schuhen betreten, diese Kleidung muss man beim Verlassen des OP ablegen

DIE WICHTIGSTEN TIPPS FÜR UMGANGSFORMEN

(aus dem „Euro-Knigge für Manager“)

Etikette

A) In Deutschland besteht eine große Abneigung aus der Reihe zu tanzen, aus der vorgeschriebenen Rolle aufzubrechen: Schon die mildeste Exzentrik ruft offene Kritik hervor. Auch wenn es eine instinktive Abneigung gegen persönliche Konfrontation gibt, zögert man nicht, jedem zu sagen, dass er oder sie gegen akzeptable Verhaltensnormen verstößt: Die mag – in ihren Augen – so trivial sein, wie z. B. bei einem Meeting die Jacke auszuziehen oder auf dem falschen Platz zu parken. Das Verhalten aller anderen zu kontrollieren wird nicht als beleidigend angesehen, sondern als soziale Pflicht.

B) Anders als in einigen Ländern behält man die Jacke in den meisten deutschen Büros an, außer wenn man allein ist. Hemdsärmel gelten als Zeichen der Entspanntheit, das heißt, dass man nicht richtig arbeitet.

C) Bei der Anrede wird fast immer die höfliche *Sie*-Form benutzt. Das persönliche *Du* wird nur mit beiderseitigem Einverständnis von engen Freunden verwendet und der Übergang zum *Du* ist ein wichtiges Ereignis. Er markiert den Eintritt in den eifersüchtig gehüteten „Privatraum“ von beiden und sollte nie leicht genommen werden. Er wird gewöhnlich von der nach Rang und Alter höher gestellten Person initiiert und ist durch ein Ritual gekennzeichnet – einen Drink, ein Essen oder eine formale Vereinbarung.

D) Eine bemerkenswerte Ausnahme gibt es bei Computerspezialisten. Die Arbeit mit Computern hat etwas Besonderes an sich, vielleicht weil es ein junger

Beruf ist, was in der ganzen Welt eine Lockerheit in Kleidung und Verhalten mit sich bringt.

E) Wie persönlich die Beziehung auch sein mag, Höflichkeit und gute Manieren sind wesentlich. Kollegen erwarten voneinander, reserviert, aber freundlich zu sein. Sie achten darauf, sich untereinander morgens und abends zu grüßen, und mittags mit *Mahlzeit* wenn sie zum Mittagessen gehen.

Pünktlichkeit

F) Es ist sehr wichtig, pünktlich zu sein, das heißt auf die Minute genau. Nur in akademischen Kreisen ist die viertelstündige Verspätung des Professors akzeptabel. Es ist auch akzeptabel, die Arbeit pünktlich zu beenden. Die Beziehung zwischen Unternehmen und Mitarbeiter wird überwiegend als vertragsmäßig angesehen. Überstunden zu machen ist nicht besonders beliebt, außer wenn man dafür bezahlt wird oder ein Termin einzuhalten ist.

Humor

G) Wie so viele Aspekte des deutschen Lebens ist der Humor strikt aufgeteilt. Je formaler die Gelegenheit, desto weniger Humor ist akzeptabel. Scherzen unter Fremden oder neuen Bekannten bereitet Deutschen oft Unbehagen und ist weit davon entfernt ihnen die Befangenheit zu nehmen. Während ein Amerikaner oder Brite sich auf Meetings oder Präsentationen möglicherweise verpflichtet fühlt Scherze einzustreuen oder ein Italiener oder Franzose sich zu gelegentlichen witzigen Bemerkungen hinreißen lässt, bleibt ein Deutscher ständig ernst. In einigen Ländern ist man der Meinung sich in höheren Positionen entspannter geben zu können, in Deutschland ist das Gegenteil der Fall. Höhere Position ist eine Verantwortung, die der Träger sich sichtbar verdienen und ernst nehmen muss.

WISSENSWERTES ZUM THEMA „DU /SIE“

Diese Frage stellt sich jeder immer wieder: Soll ich mein Gegenüber duzen oder doch besser siezen? Das ist heutzutage im Alltag und besonders im Beruf nicht so einfach zu entscheiden. Es gibt einige Regeln. Und es ist auch gut zu wissen, welche Vor- und Nachteile mit dem Duzen und Siezen verbunden sind.

Normalerweise gilt für die Erwachsenen erst einmal das „Sie“. Unbekannte Menschen und auch Personen, die man nicht näher kennt, werden gesiezt. Das gilt für den Alltag und die Berufswelt. Berufseinsteiger oder neue Mitarbeiter sollten sich erkundigen, welche Anredeformen in ihrem Unternehmen üblich sind. In einigen Berufsbranchen hat sich das „Du“ fest etabliert. Bei Ikea beispielsweise duzen sich alle Mitarbeiter bis in die Chefetage.

Im privaten Bereich gilt meistens das „Du“. Paare, Familienangehörige und Freunde duzen sich. Auch jüngere Menschen im ähnlichen Alter sagen eher „du“. Bei Freizeitaktivitäten wie z. B. in Vereinen, Fitnesscentern wird ebenfalls oft geduzt.

Welche Vor- und Nachteile hat das Siezen?

Das Siezen drückt Distanz und Respekt aus und fördert einen höflichen Umgang miteinander. Der Vorteil beim „Sie“ ist, dass man die Menschen in Ruhe kennenlernen kann und dann entscheidet, ob man das „Du“ anbietet. Eine Rückkehr zum „Sie“ ist fast unmöglich. Die Sie-Form kann aber auch negativ wirken. Wenn jemand die meisten seiner Kollegen duzt und nur einige siezt, bedeutet, dass er mit Letzteren nicht sehr gut klarkommt. Und wer beim „Sie“ bleibt, obwohl man ihm das „Du“ angeboten hat, wirkt steif und altmodisch.

Welche Vor- und Nachteile hat das Duzen?

Unter Menschen, die man duzt, fühlt man sich wohler und entspannter. So können Beziehungen schneller aufgebaut werden. Ein „Du“ kann aber auch respektlos gemeint sein, wenn z. B. ein fremder Mensch anderer Nationalitäten geduzt wird, ohne dass ihm das „Du“ angeboten wurde. Unternehmen, in denen man sich duzt., glauben, dass Mitarbeiter schneller integriert werden und Probleme

schneller angesprochen werden. Es gibt auch Kritik an dieser Einstellung. Das Verhältnis zum Chef wird mit einem „Du“ nicht automatisch einfacher und es kann schwerer sein, über Themen wie Einkommen und Kündigung zu sprechen.

In einigen Firmen gibt es eine Mischform. Man spricht sich mit dem Vornamen an und bleibt beim „Sie“. In anderen Unternehmen wird „ihr“ als vertrauliche Höflichkeitsform benutzt, wenn man mehrere Personen anspricht. Insgesamt kann man sagen, dass ein Duzen und Siezen oft in der Firma selbst geregelt wird. Es gehört quasi zur Firmenkultur und hat nicht sehr viel mit Sympathie oder Antipathie zu tun. Da passt man sich dann am besten an.

WISSENSWERTES ZUM THEMA „EINSTAND/ AUSSTAND“

Wenn man neu in eine Firma kommt, ist es üblich, für Kollegen und Vorgesetzte eine kleine Feier zu organisieren. Diese Feier wird Einstand genannt: Man bereitet eine Kleinigkeit zu essen vor, kauft ein paar Getränke und lädt Kollegen und Vorgesetzte zu einem kleinen Imbiss oder Umtrunk ein. So lernt man sich in lockerer Atmosphäre besser kennen und kann sich bei den Kollegen für die Hilfe in der ersten Zeit bedanken.

Sie müssen Ihren Einstand natürlich nicht gleich an Ihrem ersten oder zweiten Arbeitstag geben. Die richtige Zeit für einen Einstand ist ungefähr zwei Wochen nach Arbeitsbeginn.

Sie verlassen Deutschland, Österreich oder die Schweiz wieder? Dann geben Sie doch Ihren Ausstand. So können Sie sich von Ihren Kolleginnen und Kollegen verabschieden und sich für die gute Zusammenarbeit bedanken.

DIE WICHTIGSTEN REGELN FÜR EINE GUTE BESPRECHUNG

Regel 1: Eine Besprechung muss immer pünktlich, wie in der Tagesordnung angekündigt, beginnen, denn damit wird gezeigt, dass der zeitliche Ablauf festgelegt und gut überlegt ist.

Regel 2: Ganz wichtig ist, dass die Tagesordnungspunkte in derselben Reihenfolge besprochen werden, wie sie auf der Tagesordnung angekündigt sind. Andere oder neue Punkte können entweder unter dem Tagesordnungspunkt „Verschiedenes“ behandelt werden oder sie müssen auf die nächste Sitzung verschoben werden.

Wenn man sich an diese Regel nicht hält, kommt der Konferenzablauf durcheinander. Es werden Themen besprochen, die nicht vorbereitet sind, und andere Punkte von der Tagesordnung können nicht mehr besprochen werden.

Regel 3: Die Tagesordnung sollte zu Beginn der Sitzung noch einmal vorgelesen werden. Dabei sollte kurz gesagt werden, worum es bei den einzelnen Punkten gehen wird. Allerdings sollte nicht schon jetzt angefangen werden, über die Punkte zu sprechen. Das würde zu Doppelungen führen, die viel Zeit kosten.

Regel 4: Wenn eine Diskussion nicht weiterkommt, sondern immer wieder dieselben Argumente wiederholt werden, sollte ein Moderator bzw. der Chef die Argumente zusammenfassen und eine Lösung vorschlagen. Ansonsten kann eine Diskussion endlos werden und ohne Ergebnis enden.

Regel 5: Es sollte darauf geachtet werden, dass nur über den Tagesordnungspunkt gesprochen wird und über nichts anderes. Wenn neue Themen angesprochen werden, müssen die Redner gestoppt und das neue Thema auf den Punkt Verschiedenes oder eine andere Sitzung verlegt werden. Wichtig ist auch, darauf zu achten, dass einzelne Personen nicht zu lange sprechen. Hier muss der Moderator eingreifen.

Regel 6: Das Ende der Sitzung ist in der Tagesordnung festgelegt und die Konferenz muss auch pünktlich beendet werden. Gelingt dies einmal nicht, sollte man nicht einfach, ohne etwas zu sagen, länger machen, sondern man sollte um eine zusätzliche Viertelstunde bitten, um das Thema abschließen zu können.

STETS SEHR GUT: WAS MANN ÜBER ARBEITSZEUGNISSE WISSEN SOLLTE

Zeugnisse kennt man aus der Schulzeit. Sie sollen den Schulbesuch bestätigen und Leistungen beurteilen. Dieses Ziel haben auch Arbeitszeugnisse. Bei einer Bewerbung ist wichtig, die Berufstätigkeit und Praktika lückenlos mit positiven Arbeitszeugnissen belegen zu können. Und meistens sind sie der einzige Nachweis dafür, was man beruflich mit welchem Erfolg gemacht hat.

Es gibt verschiedene Arten von Arbeitszeugnissen: das einfache und das qualifizierte Arbeitszeugnis. Das einfache Arbeitszeugnis beschreibt lediglich die Art und Dauer der Beschäftigung und enthält keine Bewertung über Leistungen. Das reicht für eine Bewerbung meist nicht aus. Es kann sogar den Verdacht wecken, der Bewerber legt absichtlich kein qualifiziertes Zeugnis vor, weil das eine schlechte Beurteilung enthalten würde. Man sollte deshalb immer ein qualifiziertes Arbeitszeugnis verlangen, das auch die Leistung und das Verhalten beurteilt.

Jeder hat ein Recht auf ein wohlwollendes Arbeitszeugnis. Da die Arbeitgeber aber zur Wahrheit verpflichtet sind, werden die Leistungen mit einer besonderen „Notenskala“ umschrieben. Ihre Inhalte klingen manchmal ganz anders, als sie gemeint sind.

In der Zeugnissprache werden Noten über unterschiedliche Stufen von Lob vergeben. Ein schwaches Lob signalisiert eine ausreichende Leistung (Note 4). Je besser die Note wird, desto deutlicher wird das Lob. Bei der Note 1 klingt das übertreiben – gemessen an der normalen Sprache.

„*stets zu unserer vollsten Zufriedenheit*“ = Note 1

„*stets zu unserer vollen Zufriedenheit*“ = Note 2

„*stets zu unserer Zufriedenheit*“ = Note 3

„*zu unserer Zufriedenheit*“ = Note 4

Kritik, also z. B. die Note 5, wird besonders verschlüsselt, zum Beispiel dadurch, dass der Punkt gar nicht erwähnt wird und im Zeugnis dann offensichtlich

fehlt. Die Zeugnissprache kann sehr schwierig zu verstehen sein, im Zweifelsfall sollte man sich von Fachleuten beraten lassen, wie der Inhalt zu interpretieren ist.

Für ein einfaches Arbeitszeugnis kann es viele Gründe geben, z. B. betriebliche Veränderungen wie die Übernahme durch ein anderes Unternehmen oder die Versetzung in eine andere Abteilung. Oder der Arbeitnehmer möchte sich aus einer ungekündigten Anstellung neu bewerben, dies aber seinem Arbeitgeber nicht sagen, um das Verhältnis nicht zu belasten, sollte die Bewerbung erfolglos sein. Ein qualifiziertes Arbeitszeugnis bekommt man, wenn man seine Stelle gekündigt hat oder wenn man gekündigt wurde und sich deswegen neu bewerben muss. Darauf hat man einen gesetzlichen Anspruch, der Arbeitnehmer kann es nicht verweigern.

WAS KÖNNEN SIE TUN, WENN IHR KUNDE NICHT ZAHLT?

Sie haben gute Arbeit geleistet, eine Rechnung geschrieben und dem Kunden geschickt und trotzdem können Sie keinen Zahlungseingang auf Ihrem Konto feststellen? Wie ärgerlich! Lesen Sie hier, wie Ihnen ein einfaches aber klares Mahnverfahren helfen kann, schneller an Ihr Geld zu kommen.

A. Falls Sie auf Ihrer Rechnung oder dem Kaufvertrag ein genaues Datum für die Zahlung angegeben haben und Ihr Kunde nicht zum vereinbarten Termin zahlt, tritt ein Zahlungsverzug ein. Haben Sie jedoch auf der Rechnung oder im Vertrag kein Datum angegeben, so ist die Rechnung zwar sofort zahlbar, wird aber erst nach 30 Tagen fällig. Rechtlichen Anspruch auf Ihr Geld haben Sie in diesem Fall also erst nach Ablauf der dreißig tätigen Frist.

B. Juristisch gesehen müssen Sie Ihrem Kunden im Falle eines Zahlungsverzugs keine Mahnung schreiben. Um Ihr Geld zu bekommen, könnten Sie gleich rechtliche Maßnahmen einleiten. Im Geschäftsleben ist es allerdings üblich, den Kunden zunächst einmal an seine Pflicht zu erinnern und zu mahnen. Die Gründe dafür sind klar: Eine Mahnung zu schreiben ist meistens preiswerter, als gleich das Gericht einzuschalten. Außerdem würde man seinen Kunden sehr verärgern und vermutlich verlieren, wenn man gleich mit gerichtlichen Schritten drohen würde.

C. Eine mündliche Mahnung per Telefon hat den Vorteil, dass Ihr Kunde sich nicht verstecken kann, Sie ihn also direkt „zur Rede stellen“ und um eine Erklärung für sein Verhalten bitten können. Außerdem sparen Sie die Kosten für Papier und Porto. Untersuchungen haben darüber hinaus gezeigt, dass mündliche Mahnungen schneller wirken. Schriftliche Mahnungen haben dagegen den Vorteil, dass Sie beweisen können, Ihren Kunden gemahnt zu haben. Das kann wichtig sein, wenn es später doch zu gerichtlichen Maßnahmen kommt. Je nach Kunde kann es auch zeitsparender sein, ein Mahnschreiben loszuschicken anstatt zu telefonieren.

D. Eine schriftliche Mahnung sollte immer freundlich, aber bestimmt formuliert werden. Wenn Sie sich für ein mehrstufiges Mahnverfahren entschieden haben, ist das erste Mahnschreiben eine freundliche und das zweite eine etwas strengere Erinnerung, mit der Sie den Kunden zur Zahlung auffordern. Das dritte Mahnschreiben ist schließlich die letzte Zahlungsaufforderung Ihrerseits mit der Ankündigung gerichtlicher Maßnahmen. In allen Mahnungen sollten Sie genau angeben, welche Rechnung fällig ist. Geben Sie deshalb immer die Rechnungsnummer und das Rechnungsdatum, den Rechnungsbetrag und das Fälligkeitsdatum an. Sollte Ihre Bankverbindung nicht auf dem Briefbogen stehen, geben Sie auch diese im Mahnschreiben an: So machen Sie es Ihrem Kunden leichter, seine Zahlungspflicht zu erfüllen.

LOHNSTEUERKLASSEN

Die Lohnsteuerklasse ist ausschlaggebend für die Höhe der einbehaltenen Lohnsteuer und das ausgezahlte Nettogehalt. Da der Nettolohn wiederum die Berechnungsgrundlage für diverse Lohnersatzleistungen darstellt, kann eine ungünstige Steuerklassenkombination in diesen Bereichen durchaus Einbußen mit sich bringen.

Übersicht der Lohnsteuerklassen:

Steuerklasse 1

Die Steuerklasse 1 gilt für alle Ledigen, getrennt lebenden oder geschiedenen Arbeitnehmer/innen und Verwitwete ab dem zweiten Jahr nach dem Todesfall.

Wichtig: Auch wenn Sie noch nicht geschieden sind, aber in einem Jahr schon getrennt leben und zwei unterschiedliche Wohnsitze haben, müssen Sie in die Steuerklasse 1 wechseln!

Steuerklasse 2

Sie ist für alle Alleinerziehende vorgesehen, sofern sie mindestens ein im gleichen Haushalt lebendes Kind betreuen, das dort gemeldet ist und für das ein Anspruch auf Kindergeld oder Kinderfreibetrag besteht. Es darf zudem keine Haushaltsgemeinschaft mit einer anderen volljährigen Person bestehen.

Für das Jahr 2020 und die Folgejahre liegt der Entlastungsbetrag bei einem Kind bei jährlich 4.008 Euro, für jedes weitere Kind gibt es 240 Euro zusätzlich.

Steuerklasse 3

Diese Lohnsteuerklasse ist für den besserverdienenden Partner einer Ehe oder eingetragenen Partnerschaft gedacht. Der Partner mit einem deutlich niedrigeren Einkommen wechselt dann automatisch in die Steuerklasse 5.

Achtung: Das lohnt sich meist nur, wenn ein deutlicher Einkommensunterschied vorliegt!

Steuerklasse 4

Sie wird automatisch angenommen, wenn Ehepartner nichts angeben. Sie ist für all diejenigen sinnvoll, die beim Einkommen keine großen Unterschiede aufweisen. Also für Partner, die ähnlich viel verdienen.

Steuerklasse 4 mit Faktor

Seit dem Jahr 2009 gibt es diese Möglichkeit noch zusätzlich. Hier berücksichtigt das Finanzamt den Splittingvorteil bereits während des Jahres. Das

heißt konkret: Das Finanzamt errechnet im Vorfeld die voraussichtliche Steuerschuld des Paares für das ganze Jahr. Diese wird dann durch 12 geteilt und monatlich als Lohnsteuer einbehalten. Das vermeidet Steuernachzahlungen.

Steuerklasse 5

Sie ist das Gegenstück zur Lohnsteuerklasse 3 (siehe oben).

Steuerklasse 6

Diese kommt nur zum Tragen, wenn ein Arbeitnehmer zwei Jobs ausübt. Er muss dann einen Job auf diese Lohnsteuerklasse anmelden. Leider sind hier die Abzüge am höchsten. Ein Ausgleich erfolgt mit der Einkommensteuererklärung.

(<https://www.aktuell-verein.de/die-lohnsteuerklassen/>)

DIE STEUERNUMMER

Die **Steuernummer** (Abkürzung: **St.-Nr.**) ist eine vom Finanzamt an jede steuerpflichtige natürliche oder juristische Person vergebene Ordinalzahl, unter der die Person beim Finanzamt geführt wird. Die Nummer ist eindeutig einem Steuerpflichtigen zugeordnet. Für alle Verwaltungsvorgänge innerhalb der Steuerbehörden ist die Steuernummer von zentraler Bedeutung. Für viele Steuerarten gibt es eigene, verschiedene Steuernummern.

Die Steuernummer ist in Deutschland eine Kennziffer, die von der Steuerverwaltung für natürliche Personen und für juristische Personen genutzt wird. Die Verwendung von Steuernummern ist etwa in § 8 der „Buchungsordnung für Finanzämter“ (BuchO) vorgesehen. Neben der Steuer-Identifikationsnummer gibt es folgende Identifikatoren oder Identifikationsmerkmale (§ 139a Abs. 1, S. 1 Abgabenordnung):

- die *Steuer-Identifikationsnummer* wurde für natürliche Personen (§ 139b Abgabenordnung) ab 2008 bundeseinheitlich zusätzlich eingeführt und wird zentral vergeben.

- die *Wirtschafts-Identifikationsnummer* für wirtschaftlich tätige natürliche oder juristische Personen sowie Personenvereinigungen (§ 139c Abgabenordnung) wird vom zuständigen Finanzamt vergeben.
- die *Umsatzsteuer-Identifikationsnummer* für Unternehmer im Sinne des Umsatzsteuergesetzes (EU-weit eingeführt).

Aufbau der Steuernummer

Die Steuernummern – ausgenommen die Steuer-Identifikationsnummer – setzen sich je nach Bundesland verschieden zusammen. Für die Abgabe elektronischer Steuererklärungen nach dem ELSTER-Verfahren wurde ein neues bundeseinheitliches Schema entwickelt.

Die Länge der Steuernummer variiert beim Standardschema der Länder zwischen 10 und 11 Ziffern. Das Bundesschema vereinheitlicht diese auf 12 Ziffern. Dabei stellen (F)FF die letzten zwei bzw. drei Ziffern der vierstelligen Bundesfinanzamtsnummer (BUFA-Nr.) dar. Außerdem steht BBB(B) für die Bezirksnummer innerhalb des Bereiches des jeweiligen Finanzamtes. Sie ist in Nordrhein-Westfalen 4-stellig, ansonsten 3-stellig. (U)UUU ist die persönliche Unterscheidungsnummer. Sie ist in Nordrhein-Westfalen 3-stellig, ansonsten 4-stellig. P ist eine einstellige Prüfziffer. Sofern bei einer elektronischen Übermittlung eine 13stellige Steuernummer verlangt wird, ist zwischen der 4. und 5. Ziffer eine 0 einzufügen.

Identifikationsnummer

2008 wurde eine bundeseinheitliche Steuer-Identifikationsnummer (TIN, Tax Ident Number) eingeführt, die bei einem Umzug gültig bleibt. Die Steuernummern wurden entgegen früherer Planungen nicht abgeschafft, sondern parallel verwendet. Anhand der Steuernummer kann die Poststelle des Finanzamts erkennen, welches Arbeitsgebiet im Finanzamt zuständig ist.

<https://de.wikipedia.org/wiki/Steuernummer>

VERBRAUCHERSCHUTZ

Verbraucherschutz, österreichisch und schweizerisch **Konsumentenschutz**, bezeichnet die Gesamtheit der Bestrebungen und Maßnahmen, die Menschen in ihrer Rolle als Verbraucher beziehungsweise Konsumenten von Gütern oder Dienstleistungen schützen sollen. Er beinhaltet auch staatlich übertragene Funktionen an Verbraucherschutzverbände. Dieser Schutzbedarf beruht auf der Grundlage, dass Verbraucher gegenüber den Herstellern und Vertreibern von Waren und gegenüber Dienstleistungsanbietern *strukturell unterlegen* sind, das heißt infolge geringerer Fachkenntnis, Information, Ressourcen und/oder Erfahrung benachteiligt werden können. Anliegen und Aufgabe des Verbraucherschutzes ist es, dieses Ungleichgewicht sinnvoll auszugleichen und dem Verbraucherinteresse gegenüber der Anbieterseite zu einer angemessenen Durchsetzung zu verhelfen.

Geschichte

Umfangreiche Systeme zum Verbraucherschutz waren im deutschsprachigen Raum bereits im Hochmittelalter etabliert, wo Städte und Landesherren dazu ausführliche Verordnungen und Erlasse durchsetzten. Zunächst betrafen sie überwiegend die Grundversorgung der Bevölkerung mit Lebensmitteln, deren Mindestqualitätskriterien und vertretbaren Preise. Ebenso wurden Warenqualitäten, Verkaufspreise, Verkaufsmaße und -gewichte reglementiert und bei Zuwiderhandlungen geahndet. Als Beispiele sei hier das Reinheitsgebot angeführt, jedoch gab es auch zu zahlreichen weiteren Geschäfts- und Lebensbereichen, wie beispielsweise dem Getreidehandel, Bäckereien, Metzgereien oder der Wasserversorgung ausführliche Verordnungen.

Leitbild

Das Treffen bewusster Verbraucherentscheidungen hängt weiterhin weitgehend davon ab, dass Verbraucherinformation verfügbar und transparent ist („informierter Verbraucher“). In einigen Bereichen wird versucht, dies durch Gesetze zu gewährleisten (zum Beispiel bei den Inhaltsangaben für verpackte Lebensmittel,

Vorschreibung verständlicher Produktinformationen etc.) oder dass bei bestimmten Geschäften Übereilungs-, Beweis- und Informationsschutz durch Formvorschriften (beginnend bei der Schriftlichkeit bis hin zu notariellen Dokumentationen) oder die Dokumentationspflicht von Aufklärungen (Rücktrittsrechte, Kreditnehmerrechte etc.) besteht. Gerade im Online-Handel beziehungsweise im Bereich des Online-Rechtsgeschäft oder Fernabsatzes hat der Verbraucherschutz einen wichtigen Stellenwert. Auch soll dem Verbraucher eindeutig klar sein, ob bzw. wann und mit wem er den Vertrag abschließt, wie dieses Unternehmen grundsätzlich agiert und ob das Unternehmen seinen Pflichten (z. B. hinsichtlich Steuern, Umweltauflagen etc.) nachvollziehbar nachkommt. Natürlich sollen durch den Verbraucherschutz die Verbraucher vor allenfalls rechtswidriger Beteiligung an Handlungen von Unternehmen hinsichtlich Geldwäsche, Steuerhinterziehung oder Korruption bewahrt werden.

(<https://de.wikipedia.org/wiki/Verbraucherschutz>)

TEIL IV. FIT FÜR FACHWÖRTERLEXIKON

I

Arbeitgeber, der, jmd. der mindestens einen Arbeitnehmer beschäftigt

Arbeitnehmer, der, jmd., der Aufgrund eines Arbeitsvertrags unselbständige, fremdbestimmte Dienstleistungen zu erbringen hat

Arbeitsvertrag, der, Arbeitsverträge Vertrag, in dem sich der Arbeitnehmer zur Leistung abhängiger Arbeit und der Arbeitgeber zur Zahlung einer Vergütung verpflichtet

Einstellung, die, -en Begründung eines Arbeitsverhältnisses durch Abschließen eines Arbeitsvertrags

Entlassung, die, -en Beendigung des Arbeitsverhältnisses durch den Arbeitgeber

Gehalt, das, Gehälter *ugs.* Lohn für Angestellte

Kündigung, die, -en Auflösung des Arbeitsverhältnisses durch den Arbeitgeber oder den Arbeitnehmer

Lohn, der, Löhne Arbeitsentgelt für nicht selbständige Arbeit

II

Arbeitslosenversicherung, die, o. Pl. Bestandteil der Sozialversicherung, der zur Zahlung einer Lohnersatzleistung bei unfreiwilliger Arbeitslosigkeit führt

gesetzliche Krankenversicherung, die, o. Pl. Bestandteil der Sozialversicherung für Arbeiter und Angestellte und bestimmte Berufsgruppen bis zu einer bestimmten Einkommensgrenze, Auszubildende und Studenten, Rentner und Arbeitslose

Pflegeversicherung, die, o. Pl. Versicherung für den Fall, dass man sich nach einem Unfall oder im Alter nicht mehr selbst versorgen kann

Rentenversicherung, die, o. Pl. Bestandteil der Sozialversicherung, gesetzlich vorgeschriebene Pflichtversicherung für alle Arbeiter und Angestellten, die im Fall von Berufs-, Erwerbsunfähigkeit, Alter und Tod laufende Geldzahlungen gewährt

Sozialversicherung, die, o. Pl. gesetzliche Pflichtversicherung, die die Arbeitnehmer vor Schäden aller Art und Einkommenseinbußen schützen soll, z. B. bei Krankheit, Alter, Unfall, Arbeitslosigkeit

Unfallversicherung, die, o. Pl. Bestandteil der Sozialversicherung, zum Schutz der Arbeitnehmer vor den Folgen von Arbeitsunfällen

III

flexible Arbeitszeit die, o. Pl. Arbeitszeit ohne festen Beginn oder Ende, unter Einschluss von Wochenenden

Gleitzeit die, o. Pl. Arbeitszeit, bei der der Arbeitnehmer Anfang und Beginn in gewissem Rahmen selbständig festlegen kann

Kernzeit die, o. Pl. Zeit, in der der Arbeitnehmer bei gleitender Arbeitszeit im Betrieb anwesend sein muss

Lebensarbeitszeit die, o. Pl. Arbeitszeitgestaltung, bei der angesparte Überstunden im Zeitraum bis zur Verrentung ausgeglichen werden können

Normalarbeitszeit, die, o. Pl. Arbeitszeit an fünf Werktagen in der Woche mit festem Beginn und Ende

IV

Aktiengesellschaft, die, -en / AG, die, -s Kapitalgesellschaft mit einem Mindestkapital von 50.000 Euro, das in Aktien zerlegt ist

Aufsichtsrat, der, Aufsichtsräte Organ, das die Geschäftsführung einer GmbH unter bestimmten Umständen kontrolliert, die durch gesetzliche Vorschriften oder die Satzung gegeben wird

Firma, die, -en Handelsname eines Kaufmanns, unter dem er seine Geschäfte betreiben, Verträge abschließen, klagen und verklagt werden kann

Gesellschaft mit beschränkter Haftung, die, -en / GmbH, die, -s Kapitalgesellschaft mit einem Mindestkapital von 25.000, – Euro, das in Einlagen von mindestens 100 Euro zerlegt ist, wobei die Gesellschaft nur mit dem Gesellschaftsvermögen haftet

Industrie- und Handelskammer, die, -n sind Körperschaften des öffentlichen Rechts mit Pflichtmitgliedschaft, die die Interessen der Wirtschaft vertreten. Sie haben sehr vielseitige Aufgaben; auf dem Gebiet der Außenwirtschaft sind dies z. B. Informationsdienst, Firmennachweis, Kooperationsvermittlung, die Ausstellung von Ursprungszeugnissen und die Beglaubigen von Handelsrechnungen.

Joint Venture, das, -s Kooperation eines Unternehmens mit einem Partner im Ausland z. B. zum Betrieb einer gemeinsamen Produktionsstätte unter Technologietransfer

juristische Person, die, -en einheitlich rechtlich geregelte soziale Organisation, die als Einheit rechtsfähig, d. h. Träger von Rechten und Pflichten ist

Kartell, das, -e in der EU grundsätzlich unzulässige Kooperation, die Marktbeherrschung durch Beseitigung oder zumindest Einschränkung des Wettbewerbs zum Ziel hat

Kommanditgesellschaft, die, -en ist eine Handelsgesellschaft ohne eigene Rechtspersönlichkeit (Personengesellschaft). Sie besteht aus einem oder mehreren Gesellschaftern, die unbeschränkt (d.h. auch mit ihrem Privatvermögen) für die Schulden der Gesellschaft haften (Vollhafter oder komplementäre) und mindestens einem Gesellschafter, dessen Haftung auf seine Einlage beschränkt ist (Teilhafter

oder Kommanditist). Die Geschäftsführung liegt in den Händen des bzw. der Vollhafter.

Konkurs, der, -e gerichtliche Maßnahmen zur Befriedigung der Ansprüche von Gläubigern/Kreditoren einer Unternehmung durch Liquidation

Konzern, der, -e Zusammenfassung rechtlich selbständiger Unternehmen unter einheitlicher Leitung bei kapitalmäßiger Verflechtung

natürliche Person, die, -en im Rechtssinn alle Menschen

V

Absatz, der, Absätze Verkauf von Gütern gegen Entgelt, als Schlussphase der betrieblichen Leistungserstellung; Menge der in einer Periode verkauften Einheiten eines Gutes

Angebot, das, -e die Menge an Gütern und Dienstleistungen, die verkauft werden soll

Einzelhändler, der, – letztes Glied im Absatzkanal zwischen Hersteller und Endabnehmer

Generalvertreter, der, – Handelsvertreter, der den Hersteller in einer bestimmten Region vertritt (Staat, Land etc.), diese Region aber nicht allein bearbeitet, sondern damit Untervertreter beauftragt

Großhändler, der, – Glied im direkten Absatz, das nicht an den Endabnehmer liefert

Konkurrenz, die, o. Pl. Angebot bzw. Anbieter vergleichbarer Güter am Markt

Makler, der, – selbständiger Gewerbetreibender, der im Allgemeinen gegen Provision seitens des Auftragsgebers Käufer und Verkäufer zusammenführt und bei den Vertragsverhandlungen mitwirkt, wobei er die Interessen beider Parteien zu wahren hat

Markt, der, Märkte der Ort, an dem Angebot und Nachfrage zusammentreffen

Marketing, das, o. Pl. Konsequente Ausrichtung aller unternehmerischen Aktivitäten auf dem Markt

Marktteilnehmer, der, – Käufer und Verkäufer

Nachfrage, die, o. Pl. die Menge an Gütern und Dienstleistungen, die beschafft werden soll

Prokura, die, -en eine umfassende Vollmacht, die den Prokuristen berechtigt, den gesamten Geschäftsverkehr zu führen und auch Handlungen vorzunehmen, die über den üblichen Rahmen des Geschäfts hinausgehen, soweit diese nicht dem Inhaber vorbehalten sind. Erteilung und Erlöschen der Prokura sind zur Eintragung ins Handelsregister anzumelden

Umsatz, der, Umsätze mit den Verkaufspreisen bewertete Verkaufsmenge eines Gutes in einer Periode

VI

Fertigung, die, o. Pl. Herstellung von Produkten

Franchising, das, o. Pl. Vertriebs- und Lizenzsystem, bei dem der Gründer (Franchisegeber) seinem Partner (Franchisenehmer) eine Lizenz verkauft, die den Franchisenehmer dazu verpflichtet, rechtlich selbstständig den Artikel des Franchisegebers original zu produzieren bzw. zu vertreiben

Konsument, der, en Endabnehmer eines Produkts

Kunde, der, -n Abnehmer z. B. eines Erzeugnisses, eines Werkstoffs, einer Dienstleistung etc.

Lager, das, Ort innerhalb oder außerhalb des Betriebs, wo Rohstoffe, Werkstoffe, unfertige oder fertige Produkte vor, während oder nach der Produktion gelagert werden

Lieferant, der, -en Firma, von der Roh-, Hilfs-, Betriebsstoffe bzw. Werkstoffe oder Fertigfabrikate bezogen werden können

geliefert unverzollt Der Verkäufer muss dem Käufer die Ware am benannten Ort im Einfuhrland zur Verfügung stellen. Er trägt alle Kosten bis die Ware dem Käufer in der genannten Weise zur Verfügung gestellt worden ist.

geliefert verzollt Der Käufer hat hier die gleichen Verpflichtungen wie bei Geliefert unverzollt, muss aber zusätzlich auch noch die bei der Einfuhr anfallenden Zölle, Steuern und anderen Abgaben übernehmen

Lizenz, die, -en Berechtigung zur Nutzung von Erfindungen, Warenzeichen, Copyrights, technischem Know-how etc. gegen Entgelt

Lizenzfertigung, die, -en die Fertigung von Erzeugnissen durch einen Lizenznehmer, dem das Recht, die Produkte zu fertigen und zu vertreiben, vom Lizenzgeber aufgrund eines Lizenzvertrages erteilt wurde

Lizenzgeber, der, – überlässt dem Lizenznehmer seine Fertigungsunterlagen, Patente und Warenzeichen sowie seine bei der Herstellung der Erzeugnisse gesammelte (Know-how)

Lizenznehmer, der, – zahlt dafür an den Lizenzgeber eine Lizenzgebühr..

Marke, die, -n Name, Ausdruck, Zeichen, Symbol oder Design oder eine Kombination davon zur Identifizierung der Güter oder Dienstleistungen eines Anbieters, die gesetzlich geschützt sein können

Produkt, das, -e Erzeugnis, Gut

Produktion, die, o. Pl. Erzeugung von Gütern

Produktqualität, die, o. Pl. Eigenschaften des Produktes wie z. B. Haltbarkeit, Zuverlässigkeit und Präzision, Leichtigkeit von Handhabung und Reparatur, Sicherheit, Unschädlichkeit, Umweltverträglichkeit etc.

Produzent, der, -en Hersteller eines Produktes

Sponsoring, das, o. Pl. Zuwendung von Finanz-, Sach- und Dienstleistungen durch Unternehmen an Einzelpersonen, Personengruppen, Organisationen bzw. Institutionen (Sportverbände, Kulturveranstalter, humanitäre Hilfsorganisationen etc.) gegen Gewährung einer kommunikativen Nutzung

Verbraucher, der, – Konsument

Verpackung, die, -en äußere Umhüllung von Waren zur Produktgestaltung, -portionierung, Warenpräsentation und zum Schutz des Produkts

VII

Bonus, der, o. Pl. Mengenrabatt, bei dem die Abnahme auf der Basis eines Jahres berechnet wird, um den Kunden zu veranlassen, alle Aufträge an einen Anbieter zu vergeben

Kredit, der, -e Darlehen mit einer bestimmten Laufzeit

Preis, der, -e Geldbetrag, der für ein Produkt oder eine Dienstleistung gefordert wird

Rabatt, der -e Preisnachlass, der bei bestimmten Leistungen des Abnehmers gewährt wird.

Auslaufrabatt, der -e Rabatt, der gewährt wird, um die Lager möglichst schnell von veralteten Produkten zu räumen;

Einführungsrabatt, der -e Rabatt, der während der Einführungsphase eines Produktes gewährt wird, um diese Phase zu verkürzen;

Mengenrabatt, der -e Preisnachlass für Abnahme einer größeren Warenmenge;

Naturalrabatt, der -e Rabatt wird in Form von Ware gewährt;

Saisonrabatt, der -e Preisnachlass für Käufer, die Waren, Produkte oder Dienstleistungen außerhalb der Saison erwerben

Sonderrabatt, der -e Preisnachlass für Personal oder bei besonderen Anlässen;

Treuerabatt, der -e Preisnachlass für langjährige Kunden;

Wiederverkäuferrabatt, der -e Preisnachlass für Groß- und Einzelhändler bei Preisempfehlungen

Skonto, das/der, Skonti Rabatt, der für Barbezahlung innerhalb einer bestimmten Frist gewährt wird

TEIL V. FIT FÜR ABKÜRZUNGEN

Abt. – Abteilung

Adr. – Adresse

AG – Aktiengesellschaft

Art. – Artikel

Auftr. – Auftrag

Best.-Nr. – Bestellnummer

Betr. – Betreff

BLZ – Bankleitzahl

bzw. – beziehungsweise

ca. – zirka
Co. – Kompagnon
c/o – per Adresse
d.J. – dieses Jahres
d. M. – dieses Monats
dgl. – dergleichen
d.h. – das heißt
Dtzd. – Dutzend
EDV – elektronische Datenverarbeitung
einschl. – einschließlich
entspr. – entsprechend
etw. – etwas
evtl. – eventuell
EWK – Europäischer Wirtschaftsraum
Fa. – Firma
ff. – folgende (Seiten)
frbl. – freibleibend
frdl. – freundlich
GmbH – Gesellschaft mit beschränkter Haftung
höfl. – höflich
i. A. – im Auftrag
inkl. – inklusive
i. V. – in Vollmacht (in Unternehmen) / in Vertretung (bei Behörden)
Kat. – Katalog
Kfm. – Kaufmann
Kfz. – Kraftfahrzeug
Kto. – Konto
lfd. – laufend/e
Lfg. – Lieferung
Lfzt. – Lieferzeit

lt. – laut

MfG – Mit freundlichen Grüßen

MwSt. – Mehrwertsteuer

Nr. – Nummer

o.a. – oben angegeben

o. e. – oben erwähnt

o. g. – oben genannt

PLZ – Postleitzahl

ppa. – per procura, in Vollmacht

PS – Post Skriptum

Ref. – Referenz

s.a. – siehe auch

s. o. – siehe oben

usw. – und so weiter

v. – vom

Val. – Valuta

vgl. – vergleiche

zz. – zur Zeit

zzgl. – zuzüglich

z. H. – zu Händen

z. B. – zum Beispiel

TEIL VI FIT FÜR FRAGEN / ANTWORTEN

(„DAS GROSSE BUCH DER MODERNEN ALLGEMEINBILDUNG. Das aktuelle Wissen unserer Zeit“)

Welche Aufgaben hat der IWF?

Der internationale Währungsfonds (IWF) wurde 1944 gegründet und soll der Abwicklung des Welthandels dienen bzw. die Grundlagen für ihn schaffen. Ziele sind

die Förderung der währungspolitischen Zusammenarbeit, die Stabilisierung der Wechselkurse, die Entwicklung eines internationalen Zahlungssystems und der Abbau von Devisenbeschränkungen.

Auf welche Phase bezieht sich der Terminus *Rollout*?

Auf den Start einer Geschäftsaktivität oder -tätigkeit.

Welche Pflicht regelt das *Bankgeheimnis*?

Die Pflicht der Bank, über Vermögensverhältnisse des Kunden Dritten gegenüber Stillschweigen zu bewahren.

Inwiefern besteht zwischen *Makro- und Mikroökonomie* ein Unterschied?

Beides sind Teilgebiete der Volkswirtschaftslehre; Makroökonomie beschäftigt sich mit den Zusammenhängen der gesamtwirtschaftlichen Größen wie z. B. Investitionen, Konsum, Export und Import, Sparen, Steuern und usw. Einzelne Unternehmen oder Privathaushalte werden dabei nicht berücksichtigt. Sie gehören in das Gebiet der Mikroökonomie.

Was sagt der *Nennwert*?

Der Nennwert ist der auf einem Wertpapier aufgedruckte Betrag, der in der Regel vom tatsächlichen Preis (Kurs) abweicht. Bei der Aktie gibt er den Betrag an, mit dem der Aktionär am Aktienkapital beteiligt ist, bei Schuldverschreibungen den Rückzahlungsbetrag zum Ende der Laufzeit.

Wann spricht man von *Bartergeschäft*?

Wenn ein Verbundgeschäft vorliegt, das einen reinen Warentausch zum Gegenstand hat. Es tritt meistens im Handel mit dem Ostblock auf. Beispiel ist der Tausch von Werkzeugmaschinen gegen Kunststoffmaterial. Beim Bartergeschäft gibt es lediglich einen Liefervertrag, aber keine Rechnungsstellung oder Zahlungsvorgänge in Geld.

Worauf beziehen sich *Devisen*?

Devisen sind Guthaben in ausländischer Währung im Inland, ausländische Wechsel und Schecks. Handelt es sich dabei um ausländische Münzen und Banknoten, spricht man von Sorten.

Wann fallen *Dividenden* an?

Dividenden sind Ausschüttungen des Unternehmensgewinns an die Aktionäre. Der Dividendensatz wird meist pro Aktie und in Prozenten vom Nennwert oder in Euro pro Aktie ausgedrückt und auf der Hauptversammlung festgelegt. Bei schlechter Geschäftslage können Dividenden auch ausfallen.

Worauf bezieht sich ein *Embargo*?

Das Embargo ist das Verbot der Lieferung von Waren an bestimmte Länder bzw. die Einführung aus diesen Ländern. Typische Beispiele sind das Getreideembargo oder das Waffenembargo.

Welche Aufgaben unterliegen der *Weltbank*?

Die Weltbank ist eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen. Primär kümmert sie sich um die Förderung von internationalen Investitionsvorhaben durch die Vergabe von Darlehen und die Übernahme von Garantien.

Welche Aufgaben hat ein *Headhunter*?

Der Headhunter (Kopfjäger) bezeichnet einen Personalberater, der für seine Auftraggeber Führungskräfte sucht. Nicht selten werden diese anderen Unternehmen abgeworben, wenn ihnen der Headhunter ein attraktiveres Angebot unterbreitet.

Welches Konzept verbirgt sich hinter *Franchising*?

Franchising (aus dem Französischen, früher die königliche Erlaubnis, z. B. zum Betrieb einer Mühle) ist eine Form der Absatzorganisation, bei der ein Hersteller, der sog. Franchise-Geber, einen Vertrag mit einer Anzahl von Händlern bzw. rechtlich selbstständigen Unternehmen, den sog. Franchise-Nehmern schließt. Der Franchise-

Geber liefert Waren, stellt Namen und Warenzeichen und betreibt Werbung; der Franchise-Nehmer verpflichtet sich, ausschließlich die Produkte des Franchise-Gebers zu führen und die Franchise-Gebühr abzuführen. Beispiel ist die Firma McDonald's.

Wann spricht man von einer *Emission*?

Von einer Emission (lat. *emittere* – aussenden) spricht man bei der Ausgabe von Wertpapieren oder Banknoten. Emittenten und die Emission begleitende Konsortialbanken veröffentlichen rechtzeitig den zu erwarteten Ausgabepreis (Bookbuilding-Spanne) sowie die Zeichnungsfrist. Der tatsächliche Ausgabepreis wird als Emissionskurs bezeichnet. Zurzeit sind sehr viele Emissionen insbesondere am Neuen Markt zu beobachten, zu den bekanntesten zählen Infineon oder T-Online.

Wofür steht *WTO*?

WTO steht für World Trade Organisation (Welt-Handels-Organisation) und bezeichnet die am 1.1.1995 in Genf gegründete Sonderorganisation der Vereinten Nationen zur Gestaltung zwischenstaatlicher Handelsbeziehungen.

Was ist das typische Kennzeichen einer *Freihandelszone*?

Eine Freihandelszone ist ein Zusammenschluss mehrerer Länder zu einem Wirtschaftsraum, in dem Freihandel herrscht. Dritten Ländern gegenüber können die Mitgliedsländer ihre Handelspolitik frei bestimmen.

Wer zählt zu den *Nonprofit-Organisationen*?

Sämtliche nicht erwerbswirtschaftlich agierenden Organisationen und Unternehmen. Typisches Charakteristikum ist, dass sie ganz oder teilweise auf Nicht-Märkten tätig sind und Güter und Dienstleistungen zu mindestens kostendeckenden Preisen vertreiben. Beispiele sind öffentliche Verwaltungsbetriebe, Vereine, Verbände, Stiftungen, Wohlfahrtsorganisationen, Clubs, Kirchen und Parteien.

Was passierte am *schwarzen Freitag*?

Der Begriff „schwarzer Freitag“ bezeichnet eine schwere Krise der Wirtschaft, der Börse oder des Bankensystems. Zufälligerweise fielen derartige Krisen bisher immer auf einen Freitag. So fand der erste Börsenkrach am 24.9.1869 statt, am 9.5.1873 folgte der sog. Gründerkrach, am 25.10.1929 ereignete sich der berühmte Kurssturz an der Wall Street in New York, der den Beginn der Weltwirtschaftskrise anzeigte und am 10.7.1931 fing die sog. Bankenkrise an, die letztlich dazu führte, dass die Bankenaufsicht eingeführt wurde.

Welche Aufgaben hat ein *Call Center*?

Call Center (Ruf-Zentren) sind Dienstleistungszentren, die telefonisch Auskunft geben, Bestellungen oder Aufträge entgegennehmen oder ähnliche telefonische Dienstleistungen ausführen. Sie sind entweder im Unternehmen angesiedelt (wie z. B. bei Direktbanken) oder fungieren als selbstständige Dienstleister für mehrere Unternehmen. Aufgrund der technischen Möglichkeiten können Call Center regional verteilt sein. Nicht selten finden sich Call Center in Privatwohnungen (z. B. bei Versandhäusern) oder in anderen Ländern für deutsche Firmen (z. B. Call Center für deutsche Transportfirmen in Schottland).

Was bedeutet *Trading*?

Trading (Handeln) bedeutet kurzfristiges Kaufen und Verkaufen von Aktien, um Spekulationsgewinne zu realisieren. Trading ist v.a. in den USA unter dem Begriff „day-trading“ (Tages-Handeln) bekannt geworden, wenn Spekulanten am gleichen Tag kaufen und verkaufen.

QUELLENVERZEICHNIS

1. Buhlmann R., Fearn A., Leimbacher E. Wirtschaftsdeutsch von A-Z. Kommunikation und Fachwortschatz in der Wirtschaft. Lehr- und Arbeitsbuch. Langenscheidt KG, Berlin und München, 2008. 192 S.
2. Braun Ch., Bruggemann W., Weermann W. Wirtschaft – auf Deutsch. Handbuch für den Unterricht. Verlag Klett Edition Deutsch, 1992.
3. Buscha A., Linthout G. Geschäftskommunikation. Verhandlungssprache. Max Hueber Verlag, Ismaning, 2003. 120 S.
4. Conlin C. Unternehmen Deutsch. Lehrwerk für Wirtschaftsdeutsch. Verlag Klett Edition Deutsch, München, 1999. 216 S.
5. Eismann V. Wirtschaftskommunikation Deutsch. Band 1. Verlag Langenscheidt, Berlin, München, 2004. 185 S.
6. Eismann V. Wirtschaftskommunikation Deutsch. Band 2. Verlag Langenscheidt, Berlin, München, 2005. 184 S.
7. Fearn A., Dorothea Levy-Hillerich, M. A. Kommunikation in der Wirtschaft Lehr- und Arbeitsbuch. Cornelsen Verlag Berlin, D, 2009.
8. Greif M., Dr. R. Neuburger, Peitzsch W. u.a. Das grosse Buch der Modernen Allgemeinbildung. Das Wissen unserer Zeit. Compact Verlag München, 2001. 512 S.
9. Hagner V., Schlüter S. Im Beruf. Arbeitsbuch. Hueber Verlag GmbH & Co. KG, München, 2014.
10. Hering A., Matussek M. Geschäftskommunikation. Schreiben und Telefonieren. Max Hueber Verlag, Ismaning, 2003. 168 S.
11. Heuer W., Schober E., Dahmen K., Pepe R. Schritte plus im Beruf. Aktuelle Lesetexte aus Wirtschaft und Beruf. Hueber Verlag, Ismaning, 2009.
12. Hoffgen A. Deutsch lernen für den Beruf. Verlag für Deutsch, 1999. 264 S.
13. Hovermann C., Hovermann E. Das große Buch der Musterbriefe. Für die erfolgreiche geschäftliche und private Korrespondenz. Humboldt-Taschenbuchverlag Jacobi KG, München, 1998. 320 S.

14. Kühn G., Mielke T. M. Deutsch als Fremdsprache in der Arbeits-und Berufswelt. Bonn: Bundesinstitut für Berufsbildung, 2012. 210 S.
15. Loibl B., Jotzo S., Baum W. Schritte plus im Beruf. Kommunikation am Arbeitsplatz. Hueber Verlag, Ismaning, 2009.
16. Nicolas G., Sprenger M., Weermann W. Wirtschaft – auf Deutsch. Verlag Klett Edition Deutsch, München, 1995. 326 S.
17. Sachs R. Deutsche Handelskorrespondenz. Der Briefwechsel in Export und Import. / Sachs R. – Max Hueber Verlag, Ismaning, 1991. 163 S.
18. h.rapp@gw/singen.de • www.gw/singen.de
19. <http://www.wirtschaftslexikon24.com/d/lieferbedingungen/lieferbedingungen.htm>
20. www.wanzl.com
21. <https://www.bezahlen.de/wie-deutsche-bezahlen.php>)
22. <https://www.sparkasse.de>
23. <https://www.welt.de/wirtschaft/article193063435/Zahlungsmittel-Karte-schlaegt-in-Deutschland-erstmals-Bargeld.html>
24. <https://tagesgeldrechner.de/banken/monobank-tagesgeld/>
25. <http://www.wirtschaftslexikon24.com/d/lieferbedingungen/lieferbedingungen.htm>
26. <https://de.wikipedia.org/wiki/Verbraucherschutz>
27. <https://de.wikipedia.org/wiki/Steuernummer/>
28. <https://www.aktuell-verein.de/die-lohnsteuerklassen/>

FÜR NOTIZEN

