

Handelskorrespondenz

Übungsbuch

Blanka Blažková a Hana Ovesleová

Plzeň 2014



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdelávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Tvorba studijní opory byla podpořena z projektu „INEM - Komplexní inovace bakalářského studijního programu Ekonomika a management“ č. CZ.1.07/2.2.00/28.0059

Inhalt

Metodický návod	4
Kapitel 1 - Äußere Form des deutschen Geschäftsbriefes	5
Kapitel 2 - Elektronische Korrespondenz	11
Kapitel 3 - Stellenangebote/Stellenanzeigen	15
Kapitel 4 - Bewerbungsbrief/Begleitschreiben	18
Kapitel 5 - Lebenslauf/CV/Curriculum Vitae	23
Kapitel 6 - Einladung	27
Kapitel 7 - Dankschreiben	30
Kapitel 8 - Anfrage	33
Kapitel 9 - Angebot/Werbebrief	36
Kapitel 10 - Bestellung/Auftrag	39
Kapitel 11 - Auftragseingang/Bestätigung der Bestellung	42
Kapitel 12 - Ausführung des Auftrags/Lieferanzeige/Lieferbedingungen/Rechnung/ Zahlungsbedingungen	44
Kapitel 13 - Reklamation/Mängelrüge/Beanstandung	48
Kapitel 14 – Mahnung	51
Lösungsschlüssel	54
Musterbriefe	56
Literaturverzeichnis	74

Metodický návod

Cílem této cvičebnice je usnadnit studentům kombinované formy studia na Fakultě ekonomické ZČU v Plzni orientaci v předmětu Hospodářská němčina (Wirtschaftsdeutsch) a provázet je tématy, která tvoří náplň předmětu.

Všechny kapitoly v této cvičebnici mají stejnou strukturu, kterou tvoří:

1. úvod (Einleitung)
2. základní stavební prvky dopisu (Bausteine)
3. cvičení (Übungen)

Součástí cvičebnice je rovněž klíč k řešení cvičení a vzorové dopisy ke kapitolám. Cvičebnice je doplněna elektronickou studijní oporou, kterou tvoří e-learningový kurz v systému LMS Unifor. Zde si mohou studenti doplnit informace a ověřit své znalosti v online testech.

Věříme, že všechny uvedené materiály Vám budou užitečným pomocníkem.

1 Äußere Form des deutschen Geschäftsbriefes

1.1. Einleitung

Ein perfekter Geschäftsbrief sorgt für ein positives Image auf dem Markt und trägt zum Erfolg von Geschäftsverhandlungen oder bei Kundenbindungen bei. Der Geschäftsbrief ist die Visitenkarte des Unternehmens. Deutsche Industrie-Normen (DIN) für Geschäftsbriefe sind:

DIN 5008: Regeln für die Form und Gestaltung von Geschäftsbriefen

DIN 676: Regeln für die Textverarbeitung in Geschäftsbriefen

1.2. Bausteine

Ein Geschäftsbrief besteht aus folgenden Teilen (bestimmte Bestandteile werden nur bei Bedarf verwendet):

- | | |
|---------------------------------------|--------------------|
| ✓ Briefkopf (Anschrift des Absenders) | ✓ Briefftext |
| ✓ Anschrift des Empfängers | ✓ Schlussformel |
| ✓ Bezugszeichen und Datum | ✓ Unterschrift |
| ✓ Betreff | ✓ Anlage |
| ✓ Anrede | ✓ Verteilervermerk |

Der Briefkopf

wird oft auf einem standardisierten Vordruck angegeben und besteht aus dem Namen und der Anschrift der Firma, gegebenenfalls mit dem Firmenzeichen oder Firmenlogo. Außerdem finden sich auf dem Briefblatt zusätzliche Angaben wie Telefon, Telefax, Bankverbindungen usw.

Aktiengesellschaften (AG), Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbH), Kommanditgesellschaften auf Aktien (KG) und offene Handelsgesellschaften (OHG) sind gesetzlich verpflichtet, auf ihren Briefblättern und Bestellscheinen die folgenden Einzelheiten anzugeben:

- Die Rechtsform und den Sitz der Gesellschaft
- Das Registergericht des Sitzes der Gesellschaft und die Nummer, unter der die Gesellschaft im Handelsregister eingetragen ist.
- Die Mitglieder des Vorstandes (der Vorstandsvorsitzende ist als solcher zu bezeichnen) und den Vorsitzenden des Aufsichtsrates. (Bei der GmbH müssen anstelle des Vorstandes der bzw. die Geschäftsführer angegeben werden. Falls ein Aufsichtsrat vorhanden ist, muss – wie bei der AG – dessen Vorsitzender genannt werden.)

Anschrift des Empfängers

enthält den Namen und Postanschrift des Empfängers. Die Postanschrift besteht aus der Straße und Hausnummer sowie der Ortsangabe mit Postleitzahl. Postdienstliche Vermerke geben an, wie der Brief befördert werden soll, z.B.: *Einschreiben, Mit Luftpost/ Par avion, Eilsendung, Express*, die über die Adresse geschrieben werden. Der Zusatz zu Händen (z.H. oder z. Hdn.) kann weggelassen werden.

Bei Verwendung von Fensterbriefhüllen wird der Brief so gefaltet, dass die Empfängeranschrift auf dem Briefblatt im Fenster der Briefhülle erscheint.

Bei Einzelpersonen setzt man *Herrn oder Frau* vor den Namen. *Herrn* oder *Frau* kann man über oder neben den Namen setzen.

<i>Herrn</i>	<i>Frau</i>
<i>Josef Schneider</i>	<i>Karin Brickle</i>

Berufs- oder Amtsbezeichnungen werden in der Regel neben *Herrn* bzw. *Frau*, längere unter den Namen geschrieben. Akademische Titel (z. B. Dr., Dipl.-Ing., prof.) stehen vor dem Namen.

<i>Herrn</i>	<i>Frau Ministerialrätin</i>
<i>Dipl.-Ing. Hans Mauer</i>	<i>Dr. Katrin Hauter</i>

Bei Briefen an Unternehmen wird das Wort *Firma* nur dann verwendet, wenn aus dem Namen nicht ersichtlich ist, dass es sich um ein Unternehmen und nicht um eine Einzelperson handelt.

<i>Firma</i>	<i>Buchhandel</i>
<i>Paul Bauer</i>	<i>Hartmann & Co.</i>

Wenn ein Brief nur von einem bestimmten Mitarbeiter geöffnet werden soll, steht sein Name über dem Firmennamen.

Datum und Bezugszeichen

Das Datum kann numerisch, entsprechend dem nationalen (12.09.2014) oder dem internationalem Standard (2014-09-30), oder alphanummerisch (12. September 2014, 28. Sept. 2014, 3. Jan. 2013) geschrieben werden.

Die Bezugszeichen sind das Diktatzeichen des Geschäftspartners und das Datum seines Schreibens sowie die eigenen Diktatzeichen und eventuell auch das Datum eines früheren Schreibens. Die Leitwörter wie z. B. *Ihr Zeichen - Ihre Nachricht vom - Unser Zeichen – Unsere Nachricht vom* können auf dem Briefblatt vorgedruckt werden.

Betreff

In *Betreff* ist der Gegenstand des Briefes angegeben. Dies ermöglicht dem Empfänger, sich im Brief schneller zu orientieren, bzw. den Brief sofort an den zuständigen Sachbearbeiter weiterzuleiten. Der Text in "Betreff" wird in fetter Schrift geschrieben, nicht unterstrichen und ohne das Wort "Betreff". Beispiele: *Zusage zu Ihrer Jubiläumsfeier, Reklamation zu der Bestellung Nr. 2014-12458, Ihr Besuch bei der Hannover Messe, ...*

Anrede

Nach der *Betreffzeile* folgen zwei Leerzeilen, dann starten Sie damit, den Empfänger anzusprechen. Nach der *Anrede* steht ein Komma.

Sie schreiben (formele Beziehungen):

- einer Firma oder einer Person, von der Sie weder Namen noch Geschlecht kennen
- einer Frau, deren Namen Sie kennen
- einem Mann, dessen Namen Sie kennen

Die Anrede lautet:

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sehr geehrte Frau Schmidt,
Sehr geehrter Herr Meier,

Sie schreiben (Informelle Beziehungen):

- einer Person, deren Namen Sie kennen
- einer Person, die Sie bereits mit Vornamen anreden

Die Anrede lautet:

*Liebe Frau Schmidt, Lieber Herr Meier,
Liebe Christina, Lieber Hans,*

Brieftext

Der Text soll wegen besserer Übersichtlichkeit strukturiert werden. Das erreicht man durch Absätze, die durch eine Leerzeile gekennzeichnet werden. Alle Zeilen beginnen an der Fluchtlinie, d.h. am linken Rand. Das erste Wort im Brieftext, also nach der Anrede, wird klein geschrieben. Ist das erste Wort ein Substantiv, schreibt man es natürlich immer groß.

Schlussformel/Grußformel

Am Ende des Briefes kommt ein freundlicher Gruß. Der Gruß wird immer mit einer Leerzeile vom Brieftext abgesetzt. Nach der abschließenden Grußformel steht weder ein Komma noch ein Punkt. Nach der Grußformel werden drei Leerzeilen geschaltet, in die vierte Zeile kommt Ihr maschinengeschriebener Vor- und Zuname.

Formelle Beziehungen:

*Mit freundlichen Grüßen
Mit freundlichem Gruß
Freundliche Grüße*

Informelle oder persönliche Beziehungen:

*Herzliche Grüße
Viele Grüße
Mit freundlichen Grüßen aus München*

Unterschrift

Mit der Unterschrift wird ein Geschäftsbrief rechtsverbindlich. Berechtig zur Unterschrift sind Geschäftsführer und ihre Vertreter. Im Geschäftsbereich kennzeichnen die Platzierung (links oder rechts) und eventuelle Zusätze Hierarchieebenen und Verantwortungsbereiche. Der links Unterzeichnende ist die höher eingestufte Kraft (z. B. der Vorgesetzte), der rechts Unterzeichnende die niedrigere (z. B. der Sachbearbeiter). Folgende Zusätze zur Unterschrift stehen zur Verfügung:

*ppa. (per Prokura) Prokuristen – eine im Handelsregister eingetragene, sehr weitgehende Vollmacht
i. V. (in Vollmacht) Handlungsbevollmächtigte – ebenfalls eine eingetragene, eingeschränkte Vollmacht
i. A. (im Auftrag) Mitarbeiter ohne Handlungsvollmacht – eine Art- und Sondervollmacht, nur für bestimmte Briefe, E-Mails oder Geschäftsvorgänge gültig.*

Anlage

Wenn man dem Brief etwas beilegen will, weist man darauf mit dem Wort *Anlage, Anlagen* hin. Der Anlagevermerk folgt mit einer Leerzeile unter Ihrer maschinengeschriebenen Unterschrift.

<i>Anlagen</i>	<i>Anlage</i>	<i>Anlagen(2)</i>
<i>2 Kopien</i>	<i>Preisliste</i>	<i>1 Prospekt</i>

Verteiler

Versendet man ein Schreiben an mehrere Adressaten, kann man darauf mit folgendem Vermerk hinweisen:

<i>Verteiler</i>	<i>Verteiler</i>
<i>Max Helmich, Vertrieb</i>	<i>Katja Schulz, Lager</i>

1.3. Übungen

Übung A: Welche Unterschriften (a-c) entsprechen den Konventionen (1-6)?

a)
Mit freundlichen Grüßen
Peter Meiners OHG

b)
Mit freundlichen Grüßen
BGM-Technik GmbH

c)
Freundliche Grüße nach Köln
HIT Grafik und Design

Peter Meiners
Peter Meiners
Geschäftsführer

Stefan Mollk *Peter Kurz*
ppa. Stefan Mollk i.V. Peter Kurz

i.A. Klara Jung
Klara Jung
Sekretärin

Konventionen:

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

1	2	3	4	5	6

Übung B: Welche Bedeutung haben die folgenden Kürzel bei Unterschriften? Ordnen Sie die Art der Vollmacht den Kürzeln zu.

Kürzel:

Art der Vollmacht: Die Person, die unterzeichnet...

- | | |
|----------|---|
| a) ppa. | 1. hat eine allgemeine Handlungsvollmacht |
| b) i. V. | 2. hat für einen bestimmten Auftrag eine Vollmacht |
| c) i. A. | 3. ist Prokurist / Prokuristin, d.h. hat eine Vollmacht für fast alle geschäftlichen Handlungen |

a	b	c

Übung C: Die folgenden Anschriften entsprechen nicht den Konventionen. Schreiben Sie sie richtig.

a)
Frau
Ursula Küblitz Prof. Dr.
Einschreiben
Karl-Reimler Institut
Friedrichsalle 8
20439 Hamburg

b)
Uwe Alhors
Herrn Direktor
Firma Jansa Spedition
28, Kappenbergerstr.
München 81362

c)
Jung-Software OHG
Marketingabteilung
Frau Katrin Bocker
12058 Berlin
Hollweg 16

Schreiben Sie hier richtig.

a)	b)	c)

2 Elektronische Korrespondenz

2.1. Einleitung

E-Mails sind geschriebene mündliche Kommunikation. Dies zeigt sich in der Formulierungsweise. Je nach der persönlichen Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern können E-Mails sehr locker und verkürzt formuliert sein. Grundsätzlich gelten für Aufbau und Stil geschäftlicher E-Mails ähnliche Grundlagen wie für Briefe. Um die Brücke zur mündlichen Kommunikation und der dort möglichen Gestik und Mimik zu schlagen, können die bekannten Emotikons die Schriftkommunikation ergänzen, z. B.

<i>:-) fröhlich, scherzhafte Bemerkung</i>	<i>:-(ärgerlich oder traurig</i>
<i>;-) Augenzwinkern, bedeutet Ironie</i>	<i>:-o Überraschung</i>

In E-Mails werden sehr oft Anglizismen verwendet, also aus dem Englischen eingedeutschte Wörter, z.B.:

<i>attached</i>	>	<i>beigefügt</i>	<i>mailen</i>	>	<i>schicken</i>
<i>downloaden</i>	>	<i>herunterladen</i>	<i>Provider</i>	>	<i>Anbieter</i>
<i>forwarden</i>	>	<i>weiterleiten</i>	<i>User</i>	>	<i>Benutzer</i>

Im Hochdeutschen wird die E-Mail bevorzugt, aber auch das E-Mail ist richtig. Die Schreibweise ist auch verschieden. Man kann. E-Mail, Email, E-mail, EP (elektronische Post) benutzen.

2.2. Bausteine

- ✓ Information im E-Mail-Fenster
- ✓ Anrede- und Grußformel
- ✓ Der Mailtext
- ✓ Signatur

Information im E-Mail-Fenster

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

- a) wann die E-Mail gesendet wurde (Datum),
- b) wer der Absender ist (Von),
- c) wer der Empfänger ist (An),
- d) wer eine Kopie der E-Mail bekommt (Cc - sichtbar; Bcc – Blindkopie = unsichtbar),
- e) um welches Thema es geht (Betreff),
- f) welche Anlagen es gibt (Anlage)

Anrede- und Grußformel

Die Wahl von Anrede und Grußformel zeigt an, wie der Absender seine Beziehung zum Empfänger hat. Es können solche Beispiele verwendet werden:

*Anrede: Guten Tag Herr/Frau ..., ; Hallo Frau ..., ; Lieber Herr ..., ; Sehr geehrte Frau ...,
Gruß: Freundliche Grüße; Mit freundlichen Grüßen; Liebe Grüße; Herzlich; mfg (= Mit freundlichen Grüßen)*

Der Mailtext

Die wichtigsten Dinge gehören an den Anfang. Die E-Mail sollte nicht länger als eine Bildschirmseite sein. Strukturieren Sie Ihre E-Mail mit Absätzen gut durch, das erleichtert das Lesen. Wenn Sie Anlagen schicken, beschreiben Sie kurz, worum es im Anhang geht.

Signatur

Informationen, die bei einem Geschäftsbrief im Briefkopf stehen, setzt man als Signatur ans Ende einer E-Mail (Name und Geschäftsform, Adresse, Gerichtsstand, Handelsregisternummer etc.)

2.3. Übungen

Übung A: Die folgenden Sätze stammen teils aus informellen E-Mails, teils aus sehr formellen Briefen. Jeweils zwei gehören als Paar zusammen. Stellen Sie die Paare einander gegenüber.

1. Bin einfach noch nicht dazu gekommen, das durchzulesen.
2. Danke für die E-Mail. Bitte machen! Kosten sind okay!
3. Gibt's schon irgendwas Neues?
4. Hab ich immer noch nicht rausgefunden, sorry.
5. Ich bitte Sie, die Unterlagen an mich weiterzuleiten, sobald sie bei Ihnen eingetroffen sind.
6. Ich schlage vor, dass wir einen Termin für die nächste Woche vereinbaren.
7. Keine Panik, wir haben die Sache voll im Griff!
8. Leider konnten wir dies immer noch nicht ermitteln.
9. Melde dich einfach, wenn noch was unklar ist.
10. Sollten Sie neue Informationen haben, bitte ich um Mitteilung.
11. Sollten Sie noch Fragen haben, stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.
12. Wegen anderer Projekte und mangels Zeit habe ich die Unterlagen leider noch nicht durcharbeiten können.
13. Wenn du die Doku kriegst, gib sie mir einfach rüber.
14. Wir danken für Ihr Angebot und beauftragen Sie, die Leistung zu den angegebenen Tarifen durchzuführen.
15. Wir können Ihnen zusichern, dass wir die Angelegenheit unter Kontrolle haben.
16. Wir können ja mal für nächste Woche was ausmachen.

Informelle E-Mail	1							
Formeller Brief	12							

Übung B: Ergänzen Sie die (zu den Präfixen) passenden Verben.

... sagen, ... legen, ... nehmen, ... schlagen, ... planen, ... halten (2x)

- a) Welchen Termin Sie vor?
- b) Gut, dann wir doch den 10.09. als Gesprächstermin fest.
- c) Können Sie am nächsten Freitag einen Termin für die Besprechung ein
- d) Wenn Sie diesen Besuchstermin nicht wahr können, müssen wir ein anderes Datum finden.
- e) Dieser Termin wurde vor 2 Wochen fest, den können wir jetzt nicht mehr ab
- f) Ich bin nicht sicher, ob wir diesen Liefertermin ein können.

Übung C: Setzen Sie die folgenden Wörter in die E-Mail an Herrn McLaren ein:

Wählen, User-Service, Internetzugang, Hotline, Anmeldung, Zugangsdaten, rufen

Sehr geehrter Herr McLaren,

für die Bestellung Ihres (1) über „WebNet Online“ möchten wir uns herzlich bedanken. Wir haben Sie mit folgenden (2) registriert:

Benutzername: Longo

Passwort: onrep8424

E-Mail-Name: Longo@webnet.com

Nach der (3) können Sie Ihren E-Mail-Namen und Ihr Passwort jederzeit ändern. (4) Sie sich dazu bei „WebNet Online“ ein und (5) Sie folgenden Seite auf:

<http://www.webnet.com/onlineservice>

Für weitere Fragen steht Ihnen unsere Technische (6) unter der Nummer 0170-7890235 (10 Cent pro Minute) zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

WebNet Online

..... (7)

3 Stellenangebote/Stellenanzeigen

3.1. Einleitung

Die Stellenanzeige ist das am meisten genutzte Mittel der Personalbeschaffung. Eine Personalanzeige wird von einem Arbeitgeber oder von einer Personalvermittlung aufgegeben, sofern nach neuen Mitarbeitern oder Arbeitnehmern gesucht wird. Die Ausschreibung kann sowohl betriebsintern als auch extern erfolgen, beispielsweise über Stellenanzeigen in Zeitungen und/oder über das Arbeitsamt.

Bis in die 1990er-Jahre hinein war das Haupt-Medium für Stellenanzeigen die Tageszeitung. Mit zunehmender Verbreitung des Internets werden mehr und mehr Stellen auch online angezeigt. Oftmals hat man hier Gelegenheit sofort mit einer E-Mail zu reagieren oder sich direkt online zu bewerben.

Stellenanzeigen dienen nicht nur der Personalsuche, sondern repräsentieren gleichzeitig die Firma. Die klassische Stellenanzeige gliedert sich in fünf Teile, denen Sie bestimmte Information entnehmen können.

3.2. Bausteine

- ✓ Wir sind...
Informationen über das Unternehmen, das die Stellenanzeige veröffentlicht hat
- ✓ Wir suchen...
Beschreibung der ausgeschriebenen Stelle
- ✓ Wir erwarten...
Anforderungen und Qualifikationen, die ein Bewerber erfüllen muss
- ✓ Wir bieten...
Besondere Leistungen des Unternehmens, wie z.B. Dienstwagen, 13. Monatsgehalt, ...
- ✓ Wir bitten...
Besondere Anforderungen an die Bewerbung, z.B. Referenzen

3.3. Übungen

Übung A: Was passt zusammen? Ordnen Sie zu.

- | | | | |
|----|----------------------------------|---|----------------------|
| 1 | starke | a | Wesen |
| 2 | kaufmännische | b | Erscheinungsbild |
| 3 | aufgeschlossenes und engagiertes | c | Ausbildung |
| 4 | zielstrebig und überzeugender | d | Selbstmotivation |
| 5 | ansprechendes | e | Kenntnisse |
| 6 | vergleichbare | f | Gesprächspartner |
| 7 | erwünschte | g | Berufsausbildung |
| 8 | teamorientiertes | h | Überzeugungsvermögen |
| 9 | klare | i | Denken |
| 10 | ausgeprägtes | j | Arbeiten |
| 11 | strukturiertes | k | Bedürfnisanalyse |
| 12 | konsequentes und zielgerichtetes | l | Handeln |

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Übung B: Bilden Sie Substantive aus den Adjektiven.

<i>belastbar</i>	<i>Belastbarkeit</i>
<i>selbstmotiviert</i>	
<i>einsatzbereit</i>	
<i>teamfähig</i>	
<i>dynamisch</i>	
<i>zuverlässig</i>	
<i>flexibel</i>	
<i>fachkompetent</i>	
<i>leistungsfähig</i>	

Übung C: Ergänzen Sie fehlende Wörter.

a) Aufgabengebiet, b) betriebliche, c) Drucklegung, d) etablierter, e) Fachverlag, f) Festanstellung, g) Geschäftsführer, h) Homepage, i) Kundennutzen, j) redigieren, k) Sachverhalte, l) Sitz, m) Steuerfachangestellter, n) Steuern, o) untenstehende, p) Veranstaltung, r) Vermarktung, s) zielgruppenorientierte

GWl – Gesellschaft für Wirtschaftsinformation & Co. OHG, mit (1) in München – ist seit über 30 Jahren ein in der Branche anerkannter (2) . Unser Geschäft ist die Entwicklung und (3) aktueller Online- und Offline-Fachinformationen für (4) und deren Sekretariate sowie die (5) von Fachkongressen.

Als Redakteur (m/w) Steuern und Finanzen

übernehmen Sie die Betreuung (6) Verlagsprodukte sowie deren (7) Weiterentwicklung. Ihr Verantwortungsbereich reicht von der Autorensuche bis hin zur (8) der Produkte. Sie pflegen ein eigenes Experten- und Autoren-Netzwerk, wählen die Themen aus, (9) die Texte und schreiben selbst. Der (10) steht für Sie jederzeit im Vordergrund. Die Zusammenarbeit mit unserem Marketingteam und der enge Kontakt zu den Lesern runden das vielfältige und interessante (11) ab.

Haben Sie Ihre Ausbildung als Wirtschaftswissenschaftler, Diplom-Finanzwirt, Steuerberater oder (12) erfolgreich abgeschlossen? Oder haben Sie sich als Journalist oder Redakteur bereits intensiv mit den Themen (13) und Finanzen befasst? Wenn Sie Freude am Texten für die (14) Paxis haben, komplizierte steuerliche (15) leicht verständlich „auf den Punkt“ bringen und eine (16) anstreben, dann sollten Sie noch heute Ihre Bewerbung an uns richten.

Bereit zum Durchstarten? Erste Fragen beantwortet Ihnen Herr Johann Schmidt gerne am Telefon unter 08223/32-5437 oder via Mail: Johann-Schmidt@weka.de. Oder senden Sie Ihre Unterlagen direkt an (17) Adresse. Besuchen Sie auch die (18) der GWl: www.gwi.de

WEKA MEDIA GmbH & Co.KG
 Personalabteilung
 Römerstr. 4
 89834 Kissing

4 Bewerbungsbrief/Begleitschreiben

4.1. Einleitung

Mit einem Bewerbungsbrief beantworten Sie die Annonce in der Zeitung oder im Internet; oder Sie werben ganz spontan ohne Ausschreibung für sich – bei einer Initiativbewerbung. Das Schreiben soll den Personalentscheider dazu veranlassen, dass es weiterliest und Sie zu einem Gespräch einlädt. Sie sollten mit diesem Schreiben sein Interesse wecken.

Ob Sie sich für einen festen Arbeitsplatz, für eine Ausbildung oder für ein zeitlich begrenztes Praktikum bewerben, ein Begleitschreiben gehört immer zu Ihrer Bewerbung.

Achten Sie auf die folgenden Bestandteile des Schreibens:

- ✓ Ihre Adresse
- ✓ Empfängeradresse
- ✓ Datum
- ✓ Betreff
- ✓ Anrede
- ✓ Einstieg
- ✓ Hauptteil
- ✓ Abschluss
- ✓ Dank und Gruß
- ✓ Ihre Unterschrift
- ✓ Anlagen mit Anzahl (z.B. 5 Zeugiskopien)

Achten Sie auch darauf, das Datum bei jedem Bewerbungsschreiben zu aktualisieren. Ihre handschriftliche Unterschrift ist auf jeden Fall Pflicht, in blauer oder schwarzer Farbe. Schreiben Sie kurz und konkret, versuchen Sie mit einer Seite auszukommen. Achten Sie sehr genau auf Ihre Rechtsschreibung.

Wenn in der Stellenausschreibung keine Aufforderung steht, das Wunschgehalt zu nennen, behalten Sie sich dies für das Bewerbungsgespräch vor. Bittet man Sie jedoch, bereits in der Bewerbung Ihre Gehaltsvorstellungen zu nennen, können Sie entweder auf Ihr jetziges Gehalt ca. 10% aufschlagen oder sich bei Handelskammern und Berufsgenossenschaften kundig machen, wie viel für diese Stelle angemessen wäre.

4.2. Bausteine

- ✓ Einstieg / Einleitung
- ✓ Hauptteil (persönliche Qualifikationen, gegenwärtige Tätigkeit, Motivation)
- ✓ Abschluss

Einstieg

Ihre Annonce hat mich neugierig gemacht.

Ihre Anzeige hat mich sofort angesprochen.

Mit meiner soeben erfolgreich abgeschlossenen Ausbildung zum Kfz-Mechaniker interessiert mich Ihr Stellenangebot besonders.

Als Redakteur mit Erfahrung in der überregionalen Zeitung „Bundeswelt“ habe ich mit Interesse Ihr Stellenangebot gelesen.

In Ihrer Anzeige vom ... beschreiben Sie eine Aufgabe, die mich sehr anspricht.

Die ausgeschriebene Position interessiert mich, da sie meinen Vorstellungen entspricht.

In meiner bisherigen Laufbahn habe ich die Fähigkeiten und Erfahrungen erworben, die Sie suchen.

Da mir bekannt ist, dass Ihr Unternehmen auf dem Gebiet ... zu den führenden Anbietern gehört, interessiert mich die Möglichkeit, für Sie tätig zu werden.

Hauptteil

Meine Fähigkeiten und Erfahrungen würden es mir ermöglichen, die von Ihnen beschriebenen Aufgaben zu erfüllen.

Meine Stärken liegen

Eine vergleichbare Aufgabe habe ich bereits mit Erfolg bei ... ausgeübt.

Während meiner beruflichen Laufbahn habe ich auf allen von Ihnen aufgeführten Gebieten umfangreiche Kenntnisse und Erfahrungen erworben.

Ich bin überzeugt, dass ich auf Grund meiner Kenntnisse und Erfahrungen einen Beitrag zum Erfolg Ihres Unternehmens leisten kann.

Ich bin mit allen im Sekretariat anfallenden Arbeiten bestens vertraut, spreche sehr gut Deutsch und Englisch und verfüge über umfassende PC-Kenntnisse.

Ich beherrsche Deutsch und Englisch in Wort und Schrift.

Zu meinen Aufgaben gehörte

Sobald ich mein genaues Aufgabengebiet kenne, bin ich gerne bereit, mich zu meinen Gehaltsvorstellungen zu äußern.

Abschluss

Ab 1. Oktober könnte ich bei Ihnen anfangen.

Für ein Vorstellungsgespräch stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Ich freue mich, Sie in einem persönlichen Gespräch kennen zu lernen.

Über eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch freue ich mich und bedanke mich für Ihr Interesse.

Sollten Sie meine Bewerbungsunterlagen interessieren, stehe ich Ihnen gerne zu einem Vorstellungsgespräch zur Verfügung.

Es freut mich, wenn Sie mir Gelegenheit geben würden, mich persönlich vorzustellen.

Es würde mich freuen, meine Qualifikationen für diese Position mit Ihnen zu besprechen.

4.3. Übungen

Übung A: Finden Sie alle Adjektive bzw. Adverbien, die die Eigenschaften eines Mitarbeiters ausdrücken. Trennen Sie diese voneinander mit einem Schrägstrich ab.

belastbar/teamorientiertverhandlungssicherleistungsfähigselbstmotiviertfachkompetendynamischeinsatzbereitflexibelgepflegthandlungsfähigerfolgsorientiertfachlichsouveränteamfähigzuverlässig
--

Übung B: Beschreiben Sie Ihre beruflichen Zukunftspläne. Benutzen Sie den angegebenen Wortschatz.

anderen Menschen helfen

eine Führungsposition bekleiden

einen Dienstwagen bekommen

einen langen Urlaub haben

einen sicheren Arbeitsplatz haben

Kontakt zu den Leuten haben

kreativ arbeiten

mein Traumberuf

selbstständig arbeiten

tätig werden als

viel reisen

viel verdienen

wichtige Entscheidungen treffen

zu Hause arbeiten

Aufsatz:

Übung C: Bringen Sie die Wendungen in die richtige Reihenfolge.

- a) am Anfang einer großen Karriere stehen
- b) befördert werden
- c) eingestellt werden
- d) eine feste Anstellung bekommen
- e) in Anerkennung der Verdienste einen Preis bekommen
- f) pensioniert werden
- g) seine Schule/sein Studium abschließen
- h) sich selbstständig machen
- i) sich um eine Stelle bewerben
- j) über das Gehalt verhandeln
- k) ein Auslandspraktikum machen
- l) sich weiterbilden

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
a											

Übung D: Lesen Sie den Text und beantworten Sie die untenstehenden Fragen.

Bewerben heißt: aktiv sein!

Sind Sie von Beruf Tochter oder Sohn? Ja, dann brauchen Sie nicht weiterzulesen. Ihre Eltern sind so reich, dass Sie vom den Zinsen leben können? Nein? Auch nicht schlimm! Vielleicht machen Sie eine Erbschaft oder heiraten richtig. Oder Sie warten auf das große Los im Lotto.

Sollte keiner der Fälle auf Sie zutreffen, dann müssen Sie sich bewerben. Hier können Sie ein paar Tipps lesen, wie man sich erfolgreich bewirbt. Gehen Sie systematisch vor. Zuerst müssen Sie Ihre Fähigkeiten und Kenntnisse realistisch einschätzen und sich über Ihr Berufsziel im Klaren sein. Informieren Sie sich beim Arbeitsamt, werten Sie das Stellenangebot in den Zeitungen aus, lesen Sie die Fachzeitschriften und nutzen Sie das Internet. Erkundigen Sie sich bei Berufsverbänden, welche Firmen für Sie in Frage kommen.

Rufen Sie die Firmen an. Nach zehn Gesprächen haben Sie schon Routine. Wenn Sie Glück haben, fordert man Sie auf, die Bewerbungsunterlagen zu schicken. Was gehört zu den Bewerbungsunterlagen? Das Bewerbungsschreiben, der Lebenslauf und die Zeugnisse. Die harten Fakten können Sie nicht ändern, aber Sie können Ihre Bewerbungsunterlagen optimal präsentieren.

Werden Sie zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen, haben Sie die erste Hürde genommen. Bereiten Sie das Gespräch gut vor. Informieren Sie sich über „zukünftigen“ Arbeitgeber. Überlegen Sie, was Sie gefragt werden. Üben Sie das Vorstellungsgespräch mit einer guten Freundin oder einem guten Freund. Kommen Sie pünktlich und ausgeruht. Achten Sie auf Ihre Kleidung. Die Kleidung muss zu Ihnen und zur Stelle passen. Der persönliche Eindruck ist entscheidend.

Verlieren Sie den Mut nicht, wenn Sie eine Absage bekommen. Es gibt heute überall mehr Bewerber als Stellen. Ist in Ihrer Umgebung keine Stelle frei, sollten Sie auch bereit sein, den Wohnort zu wechseln. Mit Zielstrebigkeit, Engagement und etwas Glück werden Sie bald Erfolg haben.

Fragen zum Text:

1. Haben Sie sich schon über Ihre Chancen informiert, einen Studien-, Ausbildungs- oder Arbeitsplatz zu bekommen?
2. Wie soll man bei einer Bewerbung vorgehen?
3. Was gehört zu den Bewerbungsunterlagen?
4. Wie kann man sich auf ein Vorstellungsgespräch vorbereiten?
5. Wären Sie bereit für einen guten Arbeitsplatz den Wohnort zu wechseln oder ins Ausland zu gehen?

Übung E: Tipps für das Vorstellungsgespräch. Ergänzen Sie das richtige Wort.

sachlich – deutlich – sympatisch – Schlechtes – aufmerksam – übertreiben – Blickkontakt – Interesse – Namen - freundliches

Finden Sie Ihren Geschäftspartner, auch wenn es schwer fällt.

Reden Sie Ihren Geschäftspartner mit an.

Halten Sie

Machen Sie ein Gesicht.

Sprechen Sie laut und

Hören Sie zu.

Antworten Sie

Zeigen Sie und stellen Sie auch Fragen.

Werben Sie für sich, aber Sie nicht.

Sagen Sie nie etwas über andere.

Übung F: Welche Eigenschaften sollte ein Manager haben? Welche halten Sie für positiv, welche für negativ? Unterstreichen Sie die positiven Eigenschaften.

Lernfähig – willenstark – verantwortungslos – ideenarm – schwerfällig – eigeninitiativ – risikobereit – balastbar – labil – zuverlässig – anpassungsfähig – sorgfältig – lernwillig – sachbezogen – hemmungslos – dynamisch – entscheidungsfähig – zurückhaltend – vorsichtig - oberflächlich

5 Lebenslauf / CV / Curriculum Vitae

5.1. Einleitung

Mit dem Lebenslauf geben Sie einen Überblick über Ihre Ausbildung und berufliche Entwicklung. Arbeitgeber werden Ihren schulischen und beruflichen Lebensweg genau prüfen. Der Lebenslauf enthält alle Daten zu Schulbildung, Berufstätigkeiten etc. Sie werden nach Datum geordnet aufgelistet. Sonstige nachweisbare relevante Fähigkeiten wie Führerschein und Sprachen werden ebenfalls im Lebenslauf aufgeführt. Man erwartet bei allen Bezeichnungen Ihren lückenlosen Lebenslauf. Für den Aufbau des chronologischen Lebenslaufs gibt es zwei Muster:

Sie können den Lebenslauf vom Neuesten zum Ältesten aufbauen. Es geht um internationalen Lebenslauf
Einen europäischen Lebenslauf bauen sie vom Ältesten zum Neuesten auf.

Das Foto

Benutzen Sie immer ein Passbild zum jetzigen Zeitpunkt. Auf dem Lebenslauf platzieren Sie Ihr Bild rechts oben, auf der Rückseite mit dem Namen und der Telefonnummer versehen. Das Foto wird eingeklebt oder eingescannt.

Der handgeschriebene Lebenslauf

Es ist nicht üblich, einen Lebenslauf mit der Hand zu schreiben. Sollte das in der Stellenausschreibung ausdrücklich gefordert werden, ist es gut zu wissen, dass eine Vorlage Ihrer Handschrift bei einem Grafologen – Handschriftenexperten nur mit Ihrer Zustimmung erfolgen darf.

Sprachbewertungen

Sie finden im Internet unter <https://europass.cedefop.europa.eu> eine genau Aufstellung, wie Ihre Sprachkenntnisse einzuordnen sind und wie Sie das im Lebenslauf ausdrücken können. Denken Sie daran: Lieber nicht übertreiben, im Bewerbungsgespräch wird z.B. ein verhandlungssicheres Deutsch oder Englisch gerne auch getestet.

Zeugnisse

Fügen Sie Ihrer Bewerbung grundsätzlich nur Kopien Ihrer Zeugnisse und Zertifikate bei, niemals Originale (die nehmen Sie zum Vorstellungsgespräch mit). Allgemein gilt: Nur der höchste Abschluss wird beigefügt.

Bitte vergessen Sie nicht zum Schluss das aktuelle Datum und Ihre Unterschrift.

5.2. Bausteine

- ✓ Persönliche Daten: Name, Anschrift, Geburtsdatum/-ort, Familienstand, E-Mail-Adresse
- ✓ Berufserfahrung: seit – bis, Unternehmen, Abteilung, Position, Beschreibung Ihres Aufgabenbereichs
- ✓ Hochschulbildung: seit – bis, Titel, Hochschule, Fachrichtung
- ✓ Praktikum: seit – bis, Unternehmen, Position, Beschreibung Ihres Aufgabenbereichs
- ✓ Weiterbildung: seit – bis; Institution; Fachrichtung
- ✓ Schulbildung: Jahr des Abiturs, Schule
- ✓ Kenntnisse und Fähigkeiten: EDV, Sprachen, (Hobbys)
- ✓ Datum und Unterschrift

5.3. Übungen

Übung A: Welches Wort passt? Ordnen Sie zu.

Kundenberatung, Warenpräsentation, Qualitätskontrolle, abgeschlossene Berufsausbildung, Qualifikation, Berufserfahrung, selbständiges Arbeiten, gepflegte Umgangsformen, Flexibilität, Teamfähigkeit

Mario Knäglér ...

1. arbeitet gern und gut mit anderen Menschen zusammen.
2. passt sich leicht z. B. an wechselnde Arbeitszeiten an.
3. hat einen Beruf gelernt und eine Abschlussprüfung bestanden.
4. hat schon oft an der Kasse gearbeitet.
5. baut Produkte im Geschäft oder im Schaufenster so auf, dass sie gut aussehen und auffallen.
6. kann das neueste Programm für die Bestellung der Waren bedienen und kann dies durch ein Zeugnis nachweisen.
7. überprüft, ob die Waren in Ordnung sind.
8. arbeitet allein, ohne fremde Hilfe.
9. informiert Kunden über Produkte.
10. hat ein gutes Benehmen.

Übung B: Lesen Sie den Artikel und ergänzen Sie das richtige Wort.

Wichtigste, Flexibilität, Zuhören, Unternehmen, Organisationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Beruf, Kommunikationsfähigkeit, Bewerbers, Individualisten,

Die vier wichtigsten „Soft Skills“

..... (1) gehört zu den wichtigsten „weichen“ Qualifikationen eines (2), weil heutzutage meistens im Team gearbeitet wird. Ein Team, das Aufgaben zusammen löst, ist nämlich viel erfolgreicher als eine Gruppe von (3). Deshalb wird die Teamfähigkeit bei den meisten Stellenanzeigen verlangt.

Ein anderer „Soft Skill“ ist die (4), weil ohne sie die Arbeitsabläufe nicht funktionieren. Zu diesem „Soft Skill“ gehört nicht nur, dass man klar sagt, was man möchte, sondern auch das (5), denn man muss auch genau verstehen, was andere wollen.

Auch die (6) eines Bewerbers ist wichtig, weil die meisten Menschen in ihrem (7) sehr viele Aufgaben in kurzer Zeit erledigen müssen. Deshalb muss man, wenn sehr viel zu tun ist, das (8) zuerst erledigen und unwichtige Arbeiten dann machen, wenn weniger zu tun ist.

Die (9) eines Bewerbers ist eine wichtige Qualifikation, weil es in den (10) ständig Veränderungen gibt. Deshalb müssen die Mitarbeiter immer wieder Neues dazulernen.

Übung C: Was passt? Lesen Sie und ergänzen Sie.

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 zwei Seiten sein.
2. Es ist üblich, auf den Lebenslauf ein von sich anzubringen. Darauf sollte man freundlich aussehen und gut gekleidet sein.

3. Wichtig bei einem Lebenslauf ist, dass man die Informationen zur Person, zu ihrer und ihrer beruflichen Laufbahn schnell findet.
4. Deshalb gibt es in einem Lebenslauf verschiedene Überschriften wie zum Beispiel „Berufserfahrung“,
5. „.....“, „Schulbildung / Ausbildung“ und andere.
6. Bei Zeitangaben im Lebenslauf ist es am besten, wenn man den Zeitraum mit angibt: „09/2012 bis 12/2012: Praktikum bei der Firma Karaft OHG.“
8. Ein muss „lückenlos“ sein: Auch wenn man eine Zeit lang nicht gearbeitet hat, sollte man das angeben und erklären, was man in dieser Zeit getan hat.
9. Sprachkenntnisse kann man mit den Ausdrücken „.....“, „fließend“, „sehr gut“ oder „Grundkenntnisse“ beschreiben.
10. Zu einem Lebenslauf gehören am Schluss auch die Angabe des Ortes, des Datums und die

6 Einladung

6.1. Einleitung

Im Geschäftsbereich werden Kunden und Kollegen eingeladen, Entscheidungsgruppen zusammengerufen und Betriebsversammlungen angekündigt. Für alle diesen Anlässe sind die Einladungen nötig, die persönlich, aussagekräftig und informativ, präzise, so kurz wie möglich sowie der Etikette gerecht ist. In der Einladung wird häufig um Antwort gebeten. Man kann die Einladung entweder annehmen oder absagen.

6.2. Bausteine

- ✓ Der Anlass einer Einladung
- ✓ Zeitpunkt und Ort
- ✓ Information, die zum Besuch motiviert
- ✓ Weitere Angaben

Der Anlass einer Einladung

*Wir möchten Sie herzlich zu einem Besuch unserer Geschäftsräume einladen.
Wir würden uns freuen, Sie auf der Coctailparty im Anschluss an die Konferenz begrüßen zu dürfen.
Der Vorsitzende und der Vorstand freuen sich, Sie am Samstag, dem 12.Dezember 2014 um 18 Uhr
zur Weihnachtsfeier der Firma ins Hotel Zentral in Dresden einzuladen.*

Zeitpunkt und Ort

Wir präsentieren uns in Halle 7, Stand 714M. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns an einem der folgenden Termine besuchen können - entweder am 12.05.2014 oder am 22.05.2014.

Information, die zum Besuch motiviert

*Das Programm der Jubiläumsveranstaltung finden Sie in der Anlage.
Natürlich möchten wir Ihnen bei dieser Gelegenheit unsere neue Produktpalette vorstellen.
Selbstverständlich möchten wir Sie gerne persönlich zu einem Gespräch empfangen, um Ihren Bedarf besser kennenzulernen und Ihre Fragen zu beantworten.*

Weitere Angaben

*Für ein Gespräch auf der Messe steht Ihnen unser Standmitarbeiter gerne zur Verfügung.
Bitte, die Teilnahme an diesem Empfang vorab zu bestätigen.
Wir würden uns über Ihre Zusage bis 21. November 2014 sehr freuen.*

6.3. Übungen

Übung A: Ergänzen Sie die richtige Präposition zu den Angaben.

ab dem – am – bis – bis zum – im - in – seit – um – vom – von – zum

- a) Wir zählen Sie vielen Jahren zu unseren besten Kunden.
- b) Der Empfang findet Donnerstag 13 Uhr statt.

- c) Die Produktpräsentation dauert 14 Uhr 16 Uhr.
- d) Ihre Antwort erwarten wir spätestens bis 11. März.
- e) Wir empfangen Sie 5. Juni 10. Juni an unserem Messestand.
- f) Vielleicht wissen Sie schon, dass wir Oktober unsere neue Filiale eröffnen.
- g) Bitte beachten Sie, dass Sie uns 1. Februar nur noch unter unserer neuen Adresse in München erreichen.
- h) drei Wochen feiern wir die Einweihung unseres neuen Werks in Zittau.

Übung B: Ergänzen Sie ein geeignetes Adjektiv (mehrere Lösungen möglich)

attraktiv, besonder-, erfolgreich, erstmalig, feierlich, langjährig, wichtig, zwanzigjährig

- a) Eine Zusammenarbeit
- b) Ein Jubiläum
- c) Eine Geschäftsbeziehung
- d) Ein besonders Tag in der Geschichte unseres Unternehmens
- e) Der Abschluss eines Projektes
- f) Ein Ereignis
- g) Ein Rahmenprogramm
- h) Eine Präsentation unseres neuen Angebots

Übung C: Ergänzen Sie das passende Verb (mehrere Antworten möglich)

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

- a) eine Einladung
- b) jemandem die Teilnahme an einer Veranstaltung
- c) sich für eine Einladung
- d) gerne an einem Ereignis
- e) sich über eine Einladung
- f) jemandem den Besuch seiner Firma
- g) eine Einladung dankend
- h) jemandem für die Einladung

7 Dankschreiben

7.1. Einleitung

Für Geschenke, Glückwünsche, Einladungen, bedanken Sie sich am besten umgehend und persönlich. Auch für außergewöhnliches Engagement oder einen besonders netten Empfang bei einer Geschäftsreise sollte man Dankeschön sagen: So ein persönlich ausgedrückter Dank ist ein wichtiger Baustein für gute Geschäftsbeziehungen. Nutzen Sie diese Gelegenheit und formulieren Sie außergewöhnliche Dankschreiben, die gut ankommen und im Gedächtnis bleiben.

7.2. Bausteine

- ✓ Dank für die Einladung
- ✓ Annahme/Zusage
- ✓ Ablehnung/Absage

Dank für die Einladung

Ich möchte Ihnen für die Einladung herzlich danken.

Wir möchten Ihnen unseren aufrichtigen Dank für die Einladung aussprechen.

Ich bin Ihnen sehr dankbar für Ihre Hilfe und Gastfreundschaft während meines Aufenthalts in Bonn.

Annahme/Zusage

Gerne nehme ich die Einladung an und werde dort pünktlich sein.

Über Ihre Einladung zur Eröffnungsfeier Ihrer Filiale habe ich mich gefreut und sage gerne meine Teilnahme zu. Vielen Dank für die freundliche Einladung, die wir selbstverständlich gerne annehmen.

Ablehnung/Absage

Ich hätte Sie sehr gerne an Ihrem Stand besucht, jedoch bin ich zu diesem Zeitpunkt auf Geschäftsreise in der Schweiz. So sehr ich es bedaure, ich muss Ihnen leider eine Absage erteilen.

Am gleichen Tag findet bei uns eine Sitzung statt, bei der meine Teilnahme unerlässlich ist. Bitte haben Sie Verständnis, dass ich deshalb nicht zusagen kann.

7.3. Übungen

Übung A: Ergänzen Sie die richtige Präposition.

am, an, an, auf, auf, bei, für, nach, zu

- a) Tag findet bei uns eine Sitzung statt, der meine Teilnahme unerlässlich ist.
- b) Allerdings befinde ich mich dieser Zeit einer Auslandsreise.
- c) Ich kann leider nicht Ihrem Workshop teilnehmen.
- d) Ich hoffe deshalb Ihr Verständnis.
- e) Die Präsentation hätte mich sehr interessiert, aber genannten Datum empfangen wir einige wichtige Kunden.
- f) den langen Jahren der Zusammenarbeit wäre Ihre Jubiläumsfeier auch mich ein ganz besonderes Ereignis gewesen.

Übung B: Bringen Sie diesen Brief in die richtige Reihenfolge.

Liebe Frau Adler, lieber Herr Adler,

auch mich in meiner Heimat - - auf diesem Weg möchte ich - - Bitte zögern Sie nicht, - - Es hat wirklich -

Es wird mir eine Freude sein, - - ich habe mich seit langem - - Es war ein schöner Abend und - - gilt dem Koch - -

in Ihr Haus danken. - - Ihnen für die freundliche Einladung - - Spezialitäten zu kosten. - - Sie dort zu bewirten. - - Mein besonderes Kompliment - - zu besuchen und unsere regionalen - - nicht mehr so wohl gefühlt - - ausgezeichnet geschmeckt.

Freundliche Grüße

Hans Dietrich Mölke

8 Anfrage

8.1. Einleitung

Mit der Anfrage wendet sich der Kaufinteressent an den Lieferer, um festzustellen, welche Waren, welche Preise und welche Bedingungen der Lieferer anbieten kann. Der Kaufinteressent bittet den Lieferer um Zusendung von Preislisten, Katalogen, Mustern und Prospekten bzw. um die Ausarbeitung eines ausführlichen Angebotes.

Wenn eine bestimmte Ware benötigt wird, verlangt der Lieferer genaue Angaben, die er zur Ausarbeitung des Angebotes braucht. Bitte denken Sie daran, je präziser Ihre Anfrage ausfällt, desto ausführlicher kann das Angebot bezüglich der folgenden Punkte sein: Preis, Rabatte und Skonti, Art und Qualität der Ware, Verfügbarkeit, Verpackungskosten, Liefertermine, Liefer-, Transport- und Zahlungsbedingungen u.a.

Der Empfänger einer Anfrage schickt in der Regel nicht nur die gewünschten Unterlagen oder Informationen zu, sondern versucht, den Geschäftspartner zur Fortsetzung des Kontakts zu motivieren. Die Anfragen sind immer unverbindlich.

8.2. Bausteine

- ✓ Der Anfragende teilt mit, woher er die Anschrift des Verkäufers kennt und warum er sich gerade an ihn wendet (es ist nicht unbedingt notwendig, das in der Anfrage anzugeben);
- ✓ beschreibt genau die Ware, für die er sich interessiert;
- ✓ verlangt ein Angebot und Informationsmaterial und führt bestimmte Anforderungen an.

- ✓ Der Befragte bedankt sich für die Anfrage, schickt Informationsmaterial;
- ✓ gibt einen Zwischenbescheid bzw. stellt Rückfragen;
- ✓ begründet, warum er vorläufig oder überhaupt auf kein Geschäft eingehen kann.

8.3. Übungen

Übung A: Ergänzen Sie fehlende Substantive.

Produzenten, Betrieb, Unternehmen, Informationsmaterial, Angebot, Anlage, Sortiment, Empfehlung

- a) Schicken Sie uns bitte ein verbindliches über Sommerkleider.
- b) In der senden wir Ihnen die gewünschten Prospekte.
- c) Ihre Adresse habe ich von einem erhalten.
- d) Wir gehören zu den führenden von Traktoren.
- e) Wir sind ein seit 1905 bestehendes
- f) Wir möchten unser von Campingmöbeln erweitern.
- g) Ich wende mich an Sie auf der Firma Atlas.
- h) Für ein ausführliches über Ihr Produktionsprogramm wären wir dankbar.

Übung B: Ergänzen Sie fehlende Verben.

erweitern, zusagen, treten, unterbreiten, verdanken, beilegen, rechnen, bringen, beauftragen

- a) Ihre Anschrift wir unserem gemeinsamen Geschäftsfreund, Herrn Ahrens.
- b) Wir möchten mit Ihnen in Verbindung
- c) Wir beabsichtigen, unser Sortiment zu

- d) Wann wollen Sie dieses Modell auf den Markt?
- e) Wir bitten Sie, uns ein Angebot zu
- f) Dem Angebot Sie bitte Ihre Preisliste
- g) Könnten Sie Ihren Vertreter , uns zu besuchen?
- h) Wenn uns Ihre Bedingungen, können Sie mit einem Auftrag

Übung C: Ergänzen Sie fehlende Präpositionen.

an, auf, für, um, über

- a) Wir sind einer Zusammenarbeit interessiert.
- b) Wir brauchen Angaben Ihre Lieferzeiten.
- c) Vielen Dank Ihre baldige Antwort.
- d) Wir haben diesem Gebiet keine Erfahrungen.
- e) Wenden Sie sich unseren Firmenchef.
- f) Wir bitten Sie Ausarbeitung eines Angebotes.
- g) Ihr Angebot Schreibmaschinen haben wir dankend erhalten.

Übung D: Ergänzen Sie die markierten Wörter durch Synonyme.

- a) Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass es sich bei den Artikeln im *beigelegten* Prospekt um einmalige Sonderangebote handelt.
- b) Unser aktueller Katalog *umfasst* alle Neuigkeiten.
- c) Wir sind überzeugt, dass unsere *Produkte* bisher immer Ihren Qualitätsansprüchen entsprochen haben.
- d) Ihrem Wunsch *gemäß* senden wir Ihnen aktualisierte Preisliste.
- e) Wir hoffen auf der Messe viele neue Kontakte *zu knüpfen*
- f) Die von Ihnen *gewünschten* Artikel senden wir unbedingt bis Ende Juni.

9 Angebot/Werbebrief

9.1. Einleitung

Wir unterscheiden folgende Angebote:

1. das unverlangte Angebot. Mit einem unverlangten Angebot wendet sich der Verkäufer an Interessenten, ohne dazu aufgefordert zu werden, um auf günstige Einkaufsmöglichkeiten aufmerksam zu machen. Der Verkäufer will durch sein unverlangtes Angebot erst das Interesse für seine Waren wecken. Meist wird ein solches Angebot in Form eines Werbebriefes abgefasst. Diesem Angebot ging keine Anfrage voraus.
2. das verlangte Angebot. Dieses Angebot ist die Antwort auf eine Anfrage, in der man auf alle gestellten Fragen eingehen muss. Es enthält die Bestimmungen eines Kaufvertrages, da durch die Annahme des Angebotes dieser abgeschlossen werden kann. Es sind:
 - a) die genaue Beschreibung der Ware (Art, Menge, Größe, Farbe, Qualität; kann durch Abbildungen, Muster und Beschreibungen ergänzt werden),
 - b) die Liefermenge,
 - c) der Preis und wie er zu verstehen ist,
 - d) die Verpackung,
 - e) die Lieferungsbedingungen und die Lieferfrist,
 - f) die Zahlungsbedingungen,
 - g) Erfüllungsort u.a.

Nach dem deutschen Recht ist das Angebot grundsätzlich verbindlich. Wenn es unverzüglich und unverändert angenommen wird, muss die Ware zu den angegebenen Bedingungen geliefert werden. Will sich der Verkäufer durch sein Angebot nicht binden, so kann er durch eine besondere Klausel (*Vorbehaltsklausel*) seine Bindung ausschließen: *freibleibend, unverbindlich, solange der Vorrat reicht, Preisänderung vorbehalten, gültig bis zum 30. April usw.*

Die meisten Export- und Importfirmen verwenden für Angebote vorgedruckte Briefbogen, bei denen auf der Rückseite die allgemeinen Lieferbedingungen gedruckt stehen. Das Angebot kann auch die Form einer Proforma Rechnung tragen.

9.2. Bausteine

- ✓ Der Verkäufer bedankt sich für das Interesse an seiner Ware.
- ✓ Der Verkäufer gibt die Bedingungen seines Angebotes an.
- ✓ Der Verkäufer drückt die Hoffnung aus, dass ein Geschäft zu angegebenen Bedingungen zu Stande kommt und bittet um baldige Antwort.

9.3. Übungen

Übung A: Ergänzen Sie die richtigen Präpositionen.

- a) Wir beziehen uns den Besuch Ihres Vertreters in unserem Betrieb.
- b) Die Erzeugnisse bieten wir unseren "Allgemeinen Verkaufsbedingungen" an.
- c) Wir bieten Ihnen Vorbehalt des Zwischenverkaufs an.
- d) Der Preis beläuft sich 10 EUR ein Dutzend.
- e) Wir liefern die Geräte 4 000 EUR das Stück.

- f) Wir gewähren einen Mengenrabatt in der Höhe 5%.
- g) Wir benötigen bei allen unseren Lieferungen eine Lieferfrist 6 Wochen.
- h) Die Ausführung des Auftrages wird ein halbes Jahr Anspruch nehmen.
- i) Können wir mit einem Auftrag eingeführten Preisen rechnen?

Übung B: Suchen Sie Sätze heraus, die eine ähnliche Bedeutung haben.

- | | |
|--|--|
| 1. Vielen Dank für Ihr Schreiben | a) Unser Angebot ist freibleibend. |
| 2. Wunschgemäß bieten wir Ihnen an: | b) Wir würden uns freuen, wenn unser Angebot für Sie von Interesse wäre. |
| 3. Unsere Preise gelten ab Werk. | c) Zahlung binnen 14 Tagen netto. |
| 4. Unser Angebot gilt bis Ende des Jahres. | d) Die Preise verstehen sich ab Werk. |
| 5. Der Kaufpreis ist innerhalb 2 Wochen ohne Abzug fällig. | e) Wir halten unser Angebot bis Jahresende offen. |
| 6. Wir liefern gegen Vorauszahlung. | f) Wir danken Ihnen für Ihre Anfrage. |
| 7. Die Lieferzeit beträgt 8 Wochen. | g) Wir bieten Ihnen an wie folgt: |
| 8. Das Angebot ist unverbindlich. | h) Lieferzeit: ca. 2 Monate nach Auftragseingang |
| 9. Wir bedanken uns für Ihr Interesse. | i) Lieferung der Ware gegen Vorkasse. |

1	2	3	4	5	6	7	8	9
f								

Übung C: Setzen Sie synonyme Ausdrücke ein.

- a) Wir erwarten Ihre *prompte* Antwort.
- b) Sie liefern die Ware *binnen* 4 Wochen.
- c) Wir berechnen Ihnen 65 EUR *je* Stück.
- d) Der Preis beträgt 6 300 EUR *inklusive* Mehrwertsteuer.
- e) Wir bieten Ihnen *freibleibend* an.
- f) Ich möchte Ihnen ein besseres Angebot *machen*
- g) Wir können die Ware *sofort* versenden.
- h) Die Lieferfrist beträgt 4 Wochen nach Erhalt *des Auftrages*
- i) Sie gehören zu den führenden *Produzenten* von Motorrädern.
- j) Die bestellten Radiorekorder *brauchen* wir dringend.
- k) Vielen Dank für *Ihre Offerte* vom 26.5.2014.

Übung D: Verbinden Sie, was zusammengehört.

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1. das Angebot | a) gewähren |
| 2. einen Zuschlag | b) ausführen |
| 3. den Auftrag | c) erweitern |
| 4. einen Rabatt | d) decken |
| 5. die Versicherung | e) aufnehmen |
| 6. einen Kontakt | f) unterbreiten |
| 7. das Sortiment | g) berechnen |

1	2	3	4	5	6	7
f						

10 Bestellung/Auftrag

10.1. Einleitung

Eine Bestellung sollte alle Einzelheiten des Produktes oder der Dienstleistung sowie die Bedingungen enthalten, unter denen Sie kaufen möchten. Eine Bestellung auf ein Angebot (ohne Veränderung) begründet den Kaufvertrag. Der Verkäufer verpflichtet sich, vereinbarungsgemäß zu liefern; der Käufer muss die Ware annehmen und bezahlen. Eine Bestellung kann nur widerrufen werden, wenn der Widerruf vor oder gleichzeitig mit der Bestellung beim Verkäufer ankommt. Sie können auch bestellen, ohne dass Sie vorher ein Angebot erhalten haben.

Mit der Bestätigung und/oder der Lieferung gilt der Kaufvertrag als geschlossen. Wenn der Liefertermin länger entfernt liegt, empfiehlt es sich, dem Kunden einen Vorabbescheid zu geben und damit den Kontakt zu halten. Manchmal sind Produkte oder Dienstleistungen nicht mehr lieferbar. Das sollten Sie dem Kunden so schnell wie möglich mitteilen, um ihm die Chance zu geben, sich um Ersatz umzusehen – vielleicht in Ihrer Produktpalette.

10.2. Bausteine

Bestellung

Der Käufer bedankt sich für das Angebot und bestellt; führt die genaue Bezeichnung der Ware, ihre Qualität, technische Beschreibung, Liefermenge, Preis, Verpackung, Lieferbasis, Lieferfrist und Zahlungsbedingungen an; gibt Hinweise hinsichtlich Beförderung, Versicherung, Markierung usw.; drückt die Hoffnung aus, dass ein erfolgreiches Geschäft getätigt wird (nicht unbedingt notwendig).

Ablehnung des Angebotes, Gegenangebot

Der Käufer kann vom Angebot keinen Gebrauch machen, er lehnt es ab. Der Käufer schlägt Änderungen der Angebotsbedingungen vor, er macht ein Gegenangebot.

Widerruf der Bestellung

Der Käufer wiederholt den Inhalt der Bestellung, begründet die Zurückziehung der Bestellung und entschuldigt sich.

10.3. Übungen

Übung A: Setzen Sie die Satzteile richtig zusammen.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. Wir danken Ihnen | a) unsere Spedition Kollmann. |
| 2. Wir haben Ihre Mustersendung | b) die Ware als Geschenkartikel. |
| 3. Wir bitten Sie | c) für Ihr Angebot. |
| 4. Wir benötigen die Ware | d) ziehen wir 2,5% Skonto ab. |
| 5. Bitte liefern Sie an | e) und bestellen. |
| 6. Bei Bezahlungen binnen drei Wochen | f) unbedingt noch vor Weihnachten. |
| 7. Bitte verpacken Sie | g) um sofortige Bestätigung unseres Auftrags. |

1	2	3	4	5	6	7

Übung B: Welches Verb passt? Setzen Sie das Verb in der richtigen Form ein.

abholen, beschriften, entsprechen, erfolgen, genießen, versichern

- a) Wir lassen die Sendung von Haus zu Haus
- b) Wir werden die Sendung mit unserem Lkw
- c) Die Lieferung in drei Teilsendungen.
- d) Die Kisten sind wie folgt zu
- e) Die gelieferte Ware nicht dem Muster.
- f) Die Firma einen ausgezeichneten Ruf.

Übung C: Setzen Sie das richtige Wort ein.

- a) Die billigste (*Weise, Art*) des Transportes ist der Wassertransport.
- b) An (*Ort, Platz, Stelle*) von Sektgläsern erhielten wir Kognackgläser.
- c) (*Auf Grund, Auf der Grundlage*) Ihres Angebotes bestellen wir: ...
- d) Der Preis wurde (*in der Hinsicht, im Hinblick*) auf unsere Herstellungskosten festgelegt.
- e) Wir danken Ihnen für die (*augenblickliche, prompte*) Lieferung.
- f) Die Frankfurter Messe wird morgen (*eröffnet, geöffnet*).
- g) Wir sind nicht imstande, die erhöhte (*Nachfrage, Anfrage*) zu befriedigen.
- h) Wir hoffen, die (*gegenwärtigen, gleichzeitigen*) Absatzprobleme bald zu lösen.

Übung D: Beschreiben Sie den Ablauf von der Anfrage bis zur Lieferung und Bezahlung. Ergänzen Sie die passenden Verben. bezahlen, verweigern, senden (2 x), prüfen (2 x), liefern, erteilen, erstellen (2 x), bestätigen (2 x), ausführen, aufgeben, annehmen

- a) Der Käufer eine Anfrage an den Verkäufer.
- b) Der Verkäufer ein Angebot und es dem Käufer.
- c) Der Käufer die Bestellung bzw. den Auftrag.
- d) Der Verkäufer die Bestellung/den Auftrag.
- e) Der Verkäufer die Ware bzw. den Auftrag
- f) Der Verkäufer die Rechnung.
- g) Der Käufer die Lieferung, d.h. den Erhalt der Ware.
- h) Der Käufer die Ware.
- i) Der Käufer die Ware oder er die Annahme der Ware.
- j) Der Käufer die Rechnung und sie dann.

11 Auftragseingang – Bestätigung der Bestellung

11.1. Einleitung

Bestätigung der Bestellung (Annahme/Ablehnung)

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

Annahme

Sie sind derjenige, bei dem bestellt wird. Nach Erhalt der Bestellung schicken Sie dem Kunden eine Auftragsbestätigung, damit es überhaupt zu einem Kaufvertrag kommt. Sie müssen das tun, wenn Ihr vorangegangenes Angebot unverbindlich war; wenn Sie gar kein Angebot vorgelegt haben; wenn der Kunde Ihr ursprüngliches Angebot modifiziert hat.

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

Ablehnung

Bei Ihnen bestellt ein Kunde, jedoch können oder wollen Sie diesen Auftrag nicht ausführen. Zum Beispiel, weil der Kunde etwas bestellen will, was Sie gar nicht angeboten haben oder auf Ihr Angebot mit einem Gegenangebot zu veränderten Bedingungen reagiert hat. Dann senden Sie dem Kunden eine schriftliche Ablehnung zu.

11.2. Bausteine

- ✓ Dank für die Bestellung
- ✓ Inhalt der Bestellung (Ware, Preis)
- ✓ Hinweis auf Verkaufs-/Liefer-/Zahlungsbedingungen
- ✓ Zusicherung

11.3. Übungen

Übung A: Suchen Sie die Sätze heraus, die eine ähnliche Bedeutung haben.

- | | |
|--|---|
| 1. Über Ihren Auftrag haben wir uns sehr gefreut. | a) Wir können innerhalb von einem Monat liefern. |
| 2. Wir werden Ihren Auftrag wie folgt ausführen: | b) Wir hoffen, dass unsere Geschäfts-beziehungen auch in Zukunft erfolgreich sein werden. |
| 3. Die Lieferzeit beträgt ca. 4 Wochen. | c) Wir werden Ihre Sonderwünsche auf jeden Fall berücksichtigen. |
| 4. Der Versand erfolgt per Luftfracht. | d) Sie bestellen zu folgenden Bedingungen. |
| 5. Wir werden Ihre Anweisungen genau beachten. | e) Wir danken Ihnen für Ihre Bestellung. |
| 6. Wir würden uns freuen, die gute Zusammenarbeit mit Ihnen in den kommen-den Jahren fortzusetzen. | f) Die Lieferung geht mit Lufthansa – Cargo an Sie ab. |

1	2	3	4	5	6

12 Ausführung des Auftrags/Lieferanzeige/Lieferbedingungen/ Rechnung/Zahlungsbedingungen

12.1. Einleitung

12.1.1. Lieferanzeige

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

12.2. Bausteine

- ✓ Versandanzeige (Versandarten)
- ✓ Bezeichnung der Ware und Menge
- ✓ Ergänzende Hinweise – Versandungsart, Versandkosten, Ort der Übergabe
- ✓ Hinweis auf Rechnung/Zahlungsbedingungen

12.2.2. Lieferbedingungen

<i>Die Lieferung erfolgt ...</i>	<i>ab hier</i>	<i>frei dort</i>
<i>Wir liefern ...</i>	<i>unfrei</i>	<i>frei (Bhf. + Ortsname)</i>
<i>ab Werk</i>	<i>frei Wagon</i>	<i>frei Haus</i>
<i>ab Fabrik</i>	<i>ab (Bhf. + Ortsname)</i>	<i>frei Keller</i>
<i>ab Lager</i>	<i>frachtfrei</i>	<i>frei Lager</i>

12.2.3. Rechnung

Die Rechnung (Handelsrechnung, Faktura) legen Sie entweder bei oder Sie schicken sie nach Auslieferung der Ware mit getrennter Post ab.

Die Rechnung enthält:

- ✓ Angaben über Menge und Art sowie die genaue Bezeichnung der Ware
- ✓ Brutto- und Nettopreis sowie die Mehrwertsteuer
- ✓ Zahlungsmodi
- ✓ eventuell einen Hinweis auf den Exporteur

12.2.4. Zahlungsbedingungen

<i>... Tage (Zahlungs-)Ziel</i>	<i>Lieferung netto Kasse</i>
<i>Anzahlung: ... (z.B.: 1/3) bei Bestellung</i>	<i>Vorauszahlung/Vorauskasse</i>
<i>Barzahlung bei Auftragserteilung</i>	<i>Zahlung per Dreimonatswechsel</i>
<i>Bei Zahlung innerhalb ... Tagen ... % Skonto</i>	<i>Zahlung: 1/3 bei Bestellung, 1/3 bei Lieferung, 1/3</i>
<i>Der Kaufpreis ist ohne Abzug binnen 30 Tagen</i>	<i>30 Tage Ziel</i>
<i>nach Empfang der Rechnung fällig.</i>	<i>Zahlungsbedingungen: ... (z.B.: 30 Tage netto; mit</i>
<i>Lieferung gegen bar</i>	<i>Abzug 2 % Skonto bei Bezahlung innerhalb</i>
<i>Lieferung gegen Nachnahme</i>	<i>2 Wochen; Kasse gegen Dokumente; ...)</i>

Die häufigsten Möglichkeiten, einen Preis zu reduzieren, sind:

- a) Rabatt – meist gewährt man ihn bei einer größeren Menge oder für einen „guten Kunden“
- b) Nachlass – sehr allgemein gebraucht, aber meist bei einer Reklamation oder einem anderen Grund für Kundenunzufriedenheit
- c) Skonto – üblicherweise bei der Vorzahlung, schneller Zahlung oder Barzahlung (2-3%)

12.3. Übungen

Übung A: Wer zahlt bei den folgenden Lieferbedingungen die Frachtkosten? Kreuzen Sie an.

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

Übung B: Stellen Sie die folgenden Briefbausteine für ein Antwortschreiben in die passende Reihenfolge.

- a) Alle unseren Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.
- b) Bitte bestätigen Sie uns Ihre Bestellung zu diesen Konditionen.
- c) Allerdings haben Sie bei den Preisangaben übersehen, dass in unserem Katalog Nettopreise und keine Endpreise genannt werden.
- d) Da es sich um einen Erstauftrag handelt, kommen wir Ihnen aber gerne mit einem Neukundenrabatt
- e) von % entgegen.
- f) Wir werden Ihren Auftrag mit größter Sorgfalt ausführen.
- g) Wir danken Ihnen für Ihren Auftrag vom ... (Datum) auf Lieferung von ... (Ware).

1	2	3	4	5	6

Übung C: Ergänzen die die passenden Verben in den Definitionen 1-5. Notieren Sie a-g.

belasten, einlösen, erfolgt, gutgeschrieben, gutzuschreiben, unterschrieben, zahlen

- a) Die Zahlungsbestätigung bescheinigt, dass eine Zahlung ist.
- b) Die Gutschrift beweist, dass ein Betrag einem Konto wurde.
- c) Der Verrechnungsscheck ist ein Scheck, den man nicht bar kann.
- d) Der Wechsel ist die schriftliche Anweisung an eine Person, eine bestimmte Geldsumme zu Um gültig zu sein, muss der Wechsel von dieser Person akzeptiert,
- e) d. h. worden sein.
- f) Die Überweisung besteht darin, ein Konto mit einem Betrag zu und diesen Betrag einem anderen Konto

Übung D: Setzen Sie die Satzteile richtig zusammen.

- | | |
|---|--|
| 1. Ihren Auftrag vom 30.11.2013 | a) stehen in beiliegender Handelsrechnung. |
| 2. Die von Ihnen bestellten Waren | b) zur Einlösung des Akreditivs unserer Bank übergeben |
| 3. In drei Waggons der Deutschen Bahn | c) haben wir heute auf Ihren LKW geladen. |
| 4. Die Ware wird voraussichtlich | d) in gutem Zustand bei Ihnen eintrifft. |
| 5. Die Kolli sind gemäß Ihren Anweisungen | e) haben wir heute ausgeführt. |
| 6. Alle Angaben über Gewicht und Inhalt | f) weitere Aufträge von Ihnen freuen. |
| 7. der Kolli | g) mit unserer Lieferung zufrieden sein werden. |
| 8. Wir legen diesem Schreiben | h) haben wir heute folgende Teile nach Oslo geschickt: |
| 9. Bitte überweisen Sie den | i) unsere Rechnung über € bei. |
| Rechnungs-betrag | j) auf unser Konto bei der Barclays Bank in Rom. |
| 10. Wir haben Ihr Konto | k) durch unsere Spedition eingezogen. |
| 11. Der Rechnungsbetrag wird | l) wie folgt markiert: |
| 12. Wir haben die Versanddokumente | m) mit dem Betrag der beigefügten Rechnung belastet. |
| 13. Wir hoffen, dass die Ware | n) am 11.10. 2013 bei Ihnen eintreffen. |
| 14. Wir sind davon überzeugt, dass Sie | |
| 15. Wir würden uns über | |

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
e													

13 Reklamation/Mängelrüge/Beanstandung

13.1. Einleitung

13.1.1. Mängelrügen schreiben

Hat man Ihnen fehlerhafte Ware geschickt? Oder ist etwas vor Garantieablauf kaputtgegangen? Dann reklamieren Sie schriftlich. Reklamationsschreiben, die per Einschreiben mit Rückschein geschickt wurden, sind außerdem ein Nachweis, wenn es um die Fristwahrung des Garantieanspruchs geht. Denn dieser verlängert sich nach einer Reklamation automatisch.

Der Käufer prüft die gelieferte Ware sofort nach Empfang. Wenn dabei Mängel feststellt, teilt er dies dem Verkäufer in einer Mängelrüge mit. Meistens macht er dabei Vorschläge, wie der Mangel behoben werden kann.

Der Käufer beanstandet:

- a) die Art und die Qualität der Ware, die geliefert wurde – Falschlieferung
- b) den Zustand der Ware - z.B. beschädigt, verdorben
- c) die Menge, die geliefert wurde – zu viel oder zu wenig

Das können Sie erreichen:

- a) Umtausch oder Geld zurück
- b) Minderung, Preisnachlass
- c) Nachbesserung, Reparatur
- d) Schadenersatz

13.1.2. Mängelrügen beantworten

Beanstandungen und Reklamationen des Kunden werden vom Verkäufer sorgfältig geprüft und beantwortet höflich, freundlich und entgegenkommend auch dann, wenn er für den beanstandeten Mangel nicht unbedingt die Verantwortung trägt.

13.2. Bausteine

- ✓ Hinweis auf die Lieferung/Bestellung
- ✓ Art und Umfang der Beschädigung
- ✓ Vorschläge, Forderungen, Ansprüche
- ✓ Aufforderung zur Stellungnahme, zu Vorschlägen, zur Erledigung
- ✓ Hinweis auf Konsequenzen

13.3. Übungen

Übung A: Ergänzen Sie in den Beanstandungen 1-5 die passenden Verben.

berücksichtigen, enthält, entsprechen, unterlaufen, übereinstimmen

- a) Bei der Prüfung der Rechnung haben wir festgestellt, dass ...
- b) sie einen Irrtum
- c) die Voraussetzung, die wir am 28.03.2014 geleistet haben, nicht wurde.

- d) die genannten Mengen nicht den tatsächlich gelieferten Mengen
- e) Ihnen bei der Verrechnung des Gesamtbetrags ein Fehler ist.
- f) die berechneten Preise nicht mit denen Ihres Angebots

Übung B: Suchen Sie die Sätze heraus, die eine ähnliche Bedeutung haben.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Wir danken Ihnen für die Lieferung. 2. Leider mussten wir feststellen, dass die gelieferte Ware folgende Mängel aufweist. 3. Sie haben sich in der Stückzahl geirrt. 4. Die Farbe stimmt nicht mit dem Muster überein. 5. Wir schicken Ihnen die mangelhaften Exemplare zurück und bitten Sie um Ersatz. 6. Bei einem Preisnachlass von 10 % behalten wir die Ware. 7. Ich hoffe, dass wir uns schnell auf eine Lösung einigen können. | <ul style="list-style-type: none"> a) Von diesem Artikel haben Sie zu viele Exemplare geliefert. b) Wir bestätigen dankend den Erhalt Ihrer Lieferung. c) Lieferung. d) Die beschädigten Exemplare sollten so schnell wie möglich ersetzt werden. e) Wir hatten die Hemden in Hellblau, nicht in Dunkelblau bestellt. f) Wenn Sie einen Preisnachlass auf die gesamte Lieferung gewähren, betrachten wir die Angelegenheit als erledigt. g) Die Warensendung stimmt in einigen Punkten nicht mit Ihrem Muster überein. h) Die Sache lässt sich hoffentlich schnell bereinigen. |
|---|--|

1	2	3	4	5	6	7
b						

Übung C: Setzen Sie die Satzteile richtig zusammen.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Bei der Kontrolle stellte sich heraus, 2. Leider weisen die von Ihnen gelieferten Alu-Fenster 3. Bei der Eingangskontrolle der Möbel 4. Eine Überprüfung der Liefermenge ergab, 5. Gleich bei der ersten Inbetriebnahme des Gerätes 6. Die von Ihnen am 5.1. gelieferten Handtaschen | <ul style="list-style-type: none"> a) wurden mehrere Mängel festgestellt: ... b) entsprechen nicht dem in unserer Bestellung genannten Modell. c) dass statt der bestellten schwarzen Hemden Artikel in Dunkelblau geliefert wurden d) zahlreiche Beschädigungen auf. e) sind Störungen aufgetreten. f) dass nicht wie bestellt 10.000 Bauteile, sondern nur 9.500 geliefert wurden. |
|--|--|

1	2	3	4	5	6
c					

Übung D: Ergänzen Sie die passenden Nomen.

Schaden, Express, Prüfung, Ersatzlieferung, Abzug, Preisnachlass, Vorschlag

- a) Bitte senden Sie uns die beanstandete Ware zur
- b) Ihrem Wunsch entsprechend gewähren wir Ihnen einen von 10%.
- c) Die wurde bereits heute Morgen an Sie abgesandt.
- d) Wir haben die Nachlieferung heute per an Sie abgeschickt.
- e) Wir kommen Ihnen gerne entgegen und akzeptieren den von 150 EUR.
- f) Mit Ihrem, die Ware zurückzusenden, sind wir einverstanden.
- g) Selbstverständlich kommen wir für den Ihnen entstandenen auf.

Ihre Notizen zur Kapitel 13

14 Mahnung

14.1. Einleitung

Wenn der Käufer die Ware nicht innerhalb der vereinbarten Frist bezahlt, kommt er in Zahlungsverzug und der Verkäufer kann Verzugszinsen berechnen. Meistens erinnert der Verkäufer zunächst an den überschrittenen Zahlungstermin (Zahlungserinnerung). Der Verkäufer :

- a) macht darin den Kunden auf den noch ausstehenden Rechnungsbetrag aufmerksam.
- b) fügt eventuell eine Rechnungskopie oder einen Kontoauszug bei und
- c) fordert den Kunden freundlich – aber bestimmt – zur Überprüfung und Zahlung auf.

Er kann dem Käufer auch einen Zahlungsaufschub gewähren, bevor er ihm *eine erste, zweite oder dritte Mahnung* schickt, einen letzten Zahlungstermin setzt bzw. gerichtliche Schritte ankündigt. Ist dieses Schreiben erfolglos, so beginnen Sie mit der eigentlichen Mahnung des säumigen Schuldners.

In der ersten Mahnung

- a) beziehen Sie sich auf die Zahlungserinnerung und
- b) stellen zusätzlich zum ohnehin geschuldeten Betrag eventuell eine Mahngebühr in Rechnung.

In der zweiten Mahnung werden Sie schon etwas deutlicher.

- a) Sie beziehen sich auf die Zahlungserinnerung sowie auf die erste Mahnung (einschließlich der fälligen Mahngebühr) und
- b) setzen dem Kunden eine Frist, bis wann er den Betrag bezahlen soll.

Zahlt er dann immer noch nicht, bekommt er von Ihnen eine dritte und letzte Mahnung.

- a) Sie nehmen Bezug auf Ihre bisherigen Mahnschreiben,
- b) setzen dem Kunden eine zweite Frist und
- c) kündigen bei Nichteinhaltung dieser letzten Frist rechtliche Schritte an.

Bitte beachten Sie: Der Ton sollte zwar von Mahnung zu Mahnung immer bestimmter sein, aber trotzdem höflich bleiben. Sie wollen schließlich keinen Kunden verlieren. Zahlungserinnerungen werden als Brief, Fax oder Mail geschickt, Mahnungen jedoch meistens per Brief, damit sie bei eventuellen gerichtlichen Schritten als Beweis dienen können.

Sind Sie Schuldner?

Wenn Ihnen eine Mahnung zugeht, ist es ratsam, schnell zu reagieren. Entweder Sie bitten um Zahlungsaufschub oder Sie erklären das Problem. Andernfalls kann das Unternehmen, dem Sie etwas schulden, auf Ihre Kosten Klage erheben.

14.2. Bausteine

- ✓ Bezug auf vorangegangene Zahlungserinnerung
- ✓ Hinweis auf Zahlungsverzug
- ✓ Aufforderung zur Zahlung innerhalb einer Frist
- ✓ Hinweis auf mögliche Maßnahmen
- ✓ Hoffnung auf Erledigung

14.3. Übungen

Übung A: Setzen Sie die Satzteile richtig zusammen.

- | | |
|---|---|
| 1. Sicher ist es Ihrer Aufmerksamkeit entgangen, | a) auf unsere Zahlungserinnerung vom 3.4.2014 nicht reagiert. |
| 2. Bei Durchsicht unserer Konten stellten wir fest, | b) müssen wir Ihnen Mahnkosten berechnen. |
| 3. Wir bitten Sie, den fälligen Betrag | c) unsere Rechnung vom 15.4.2014 zu begleichen. |
| 4. Wir bitten Sie um baldige Bezahlung | d) werden wir rechtliche Schritte gegen Sie einleiten. |
| 5. Sollten Sie die Zahlung bereits veranlasst haben | e) Ihre Zahlung bis spätestens 10.5.2014. |
| 6. Trotz unserer Mahnung vom 10.4.2014 | f) in den nächsten Tagen zu überweisen. |
| 7. Leider haben Sie | g) dass bei Ihnen folgende Rechnung zur |
| 8. Wir erwarten | h) Zahlung steht: |
| 9. Wir müssen Ihnen leider | i) der folgenden Rechnung: |
| 10. Nach Ablauf dieser Frist | j) betrachten Sie diesen Brief bitte als hinfällig. |
| 11. Sollten Sie bis dahin nicht gezahlt haben, | k) eine Frist bis zum 30.5.2014 setzen. |
| | l) haben Sie bis heute nicht gezahlt. |

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
c										

Übung B: Formulieren Sie Vorschläge und Bitten: Notieren Sie a-f.

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Wären Sie bereit, | a) auf Ihr Verständnis, wenn wir Sie deshalb bitten müssen, unseren Wechsel bis zum 15.10.2014 zu verlängern. |
| 2. Wir müssen | |
| 3. Wir wären Ihnen dankbar, | b) wenn Sie uns eine Nachfrist bis zum 30.05.2014 einräumen könnten. |
| 4. Wir hoffen | c) leider erneut um einen Zahlungsaufschub für die Rechnung vom 20.03.2014 über 1.952,50 EUR bitten. |
| 5. Wenn Sie uns | d) keinen Zahlungsaufschub gewähren wollen, müssen wir Ihnen die Ware zurücksenden. |
| | e) uns einen Zahlungsaufschub von 30 Tagen zu gewähren? |

1	2	3	4	5

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

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

- Wir haben in der Tat Ihre Rechnung vom 15.03.2014
- Wir haben Ihre Rechnung vom 25.05.2014 nicht beglichen, da sie
- Aus wurde der Betrag an einen anderen Lieferanten überwiesen.
- Ihre Rechnung wurde leider falsch
- Wir haben diesen Betrag am 20.02.2014 überwiesen. Vielleicht ist er von Ihrer Bank gutgeschrieben worden.
- Statt 15.06.2014 hatten wir 15. Juli 2014 als Zahlungstermin notiert.
- Bei der Überprüfung unserer Zahlungseingänge ist Ihnen wohl
- Wir hatten Ihre Rechnung vom 10.06.2014 am 14.06.2014 per Fax beanstandet, haben aber von Ihnen keine entsprechend korrigierte Rechnung erhalten.

Ihre Notizen zur Kapitel 14

Lösungen zu den Übungen:

Kapitel 1:

1A 1 a,b,c; 2a,b,c; 3 a; 4 b,c; 5 b; 6 c

2B a3; b1; c2

3C

a)

Einschreiben

Frau

Ursula Küblitz Prof. Dr.

Karl-Reimler Institut

Friedrichsalle 8

20439 Hamburg

b)

Herrn Direktor

Uwe Alhorst

Firma Jansa Spedition

Kappenbergstr. 28

81362 München

c)

Jung-Software OHG

Frau Katrin Bocker

Marketingabteilung

Hollweg 16

12058 Berlin

oder

Frau Katrin Bocker

Marketingabteilung

Jung-Software OHG

Hollweg 16

12058 Berlin

Kapitel 2:

2A 1-12, 2-14, 3-10, 4-8, 7-15, 9-11, 13-5, 16-6

2B a) schlagen, b) halten, c) planen, d) nehmen, e) gelegt, sagen, f) halten

2C 1. Internetzugangs, 2. Zugangsdaten, 3. Anmeldung, 4. Wählen, 5. Rufen, 6. Hotline, 7. User-Service

Kapitel 3:

3A 1d,2g,3a,4f,5b,6c,7e,8j,9k,10h,11i,12l

3B Selbstmotivation, Einsatzbereitschaft, Teamfähigkeit, Dynamik, Zuverlässigkeit, Flexibilität, Fachkompetenz, Leistungsfähigkeit

3C 1l, 2e,3r,4g,5p,6d,7s,8c,9j,10i,11a,12m,13n,14b,15k,16f,17o,18h

Kapitel 4:

4A belastbar / teamorientiert / verhandlungssicher / leistungsfähig / selbstmotiviert / fachkompetent / dynamisch / einsatzbereit / flexibel / gepflegt / handlungsfähig / erfolgsorientiert / fachlich / souverän / teamfähig / zuverlässig

4C mögliche Lösung : 1a,2g,3k,4i,5j,6c,7d,8l,9b,10e,11f,12h

4E 1 sympatisch, 2 Namen, 3 Blickkontakt, 4 freundliches, 5 deutlich, 6 aufmerksam, 7 sachlich, 8 Interesse, 9 übertreiben, 10 Schlechtes

4F lernfähig-willenstark-eigeninitiativ-risikobereit-balastbar-zuverlässig-anpassungsfähig-sorgfältig-lernwillig-sachbezogen-dynamisch-entscheidungsfähig

Kapitel 5:

5A 1 Teamfähigkeit, 2 Flexibilität, 3 abgeschlossene Berufsausbildung, 4 Berufserfahrung, 5 Warenpräsentation, 6 Qualifikation, 7 Qualitätskontrolle, 8 selbständiges Arbeiten, 9 Kundenberatung, 10 gepflegte Umgangsformen

5B 1 Teamfähigkeit, 2 Bewerbers, 3 Individualisten, 4 Kommunikationsfähigkeit, 5 Zuhören, 6 Organisationsfähigkeit, 7 Beruf, 8 Wichtigste, 9 Flexibilität, 10 Unternehmen

5C 1 Berufserfahrung, 2 Foto, 3 Ausbildung, 4 Persönliche Daten, 5 Monat und Jahr, 6 Lebenslauf, 7 Muttersprache, 8 Unterschrift

Kapitel 6:

6A a) seit, b) am; um, c) von; bis, d) zum, e) vom; bis zum, f) im, g) ab dem, h) in

6B mögliche Lösungen: a) langjährige, b) zwanzigjähriges, c) langjährige; erfolgreiche, d) wichtiger, e) erfolgreiche, f) besonderes, g) attraktives, h) erstmalige

6C a) wahrnehmen/annehmen, b) bestätigen/zusagen, c) bedanken, d) teilnehmen, e) freuen, f) bestätigen/zusagen, g) annehmen, h) danken

Kapitel 7:

- 7A a) am; bei, b) zu; auf, c) an, d) auf, e) am, f) nach; für
7B Liebe Frau Adler, lieber Herr Adler, auf diesem Weg möchte ich Ihnen für die freundliche Einladung in Ihr Haus danken. Es war ein schöner Abend und ich habe mich seit langem nicht mehr so wohl gefühlt. Mein besonderes Kompliment gilt dem Koch. Es hat wirklich ausgezeichnet geschmeckt. Bitte zögern Sie nicht, auch mich in meiner Heimat zu besuchen und unsere regionalen Spezialitäten zu kosten. Es wird mir eine Freude sein, Sie dort zu bewirten. Freundliche Grüße Hans Dietrich Mölke

Kapitel 8:

- 8A a) Angebot, b) Anlage, c) Betrieb, d) Produzenten, e) Unternehmen, f) Sortiment, g) Empfehlung, h) Informationsmaterial
8B a) verdanken, b) treten, c) erweitern, d) bringen, e) unterbreiten, f) legen/fügen bei, g) beauftragen, h) zusagen
8C a) an, b) über, c) für, d) auf, e) an, f) um, g) an/über
8D a) beigelegten/angelegten/hingefügten, b) enthält, c) Erzeugnisse/Ware, d) entsprechend/nach, e) aufzunehmen, f) verlangten

Kapitel 9:

- 9A a) auf, b) zu, c) mit, d) auf, pro e) zu, f) von, g) von h) in i) zu
9B 1f, 2g, 3d, 4e, 5c, 6i, 7h, 8a, 9b
9C a) schnelle, b) innerhalb von, c) pro, d) einschließlich, e) unverbindlich f) unterbreiten g) prompt, gleich h) der Bestellung, i) Herstellern, Erzeugern j) benötigen k) Ihr Angebot
9D 1f, 2g, 3b, 4a, 5d, 6e, 7c

Kapitel 10:

- 10A 1c, 2e, 3g, 4f, 5a, 6d, 7b
10B a) versichern, b) abholen, c) erfolgt, d) beschriften, e) entspricht, f) genießt
10C a) Weise, b) Stelle, c) Auf Grund, d) im Hinblick, e) prompte, f) eröffnet, g) Nachfrage, h) gegenwärtigen
10D a) sendet, b) erstellt; sendet, c) gibt ...auf; erteilt, d) bestätigt, e) liefert; führt ... aus, f) erstellt, g) bestätigt, h) prüft, i) nimmt ... an; verweigert, j) prüft; bezahlt

Kapitel 11:

- 11A 1e, 2d, 3a, 4f, 5c, 6b

Kapitel 12:

- 12A nur der Käufer: c), nur der Verkäufer: a), beide: b), d), e), f)
12B 1f, 2c, 3a, 4d, 5b, 6e
12C a) erfolgt, b) gutgeschrieben, c) einlösen), d) zahlen, unterschrieben e) belasten, gutzuschreiben
12D 1e, 2c, 3h, 4n, 5l, 6a, 7i, 8j, 9m, 10k, 11b, 12d, 13g, 14f

Kapitel 13:

- 13A a) enthält, b) berücksichtigt, c) entsprechen, d) unterlaufen, e) übereinstimmen
13B 1b, 2f, 3a, 4d, 5c, 6e, 7g
13C 1c, 2d, 3a, 4f, 5e, 6b
13D a) Prüfung, b) Preisnachlass, c) Ersatzlieferung, d) Express, e) Abzug, f) Vorschlag, g) Schaden

Kapitel 14:

- 14A 1c, 2g, 3f, 4h, 5i, 6k, 7a, 8e, 9j, 10b, 11d
14B 1e, 2c, 3b, 4a, 5d
14C a) übersehen, b) einen Fehler enthält, c) Versehen, d) verbucht, e) nicht ordnungsgemäß, f) versehentlich, g) ein Irrtum unterlaufen, h) wegen eines Fehlers

Musterbriefe

Inhalt:

1. Äußere Form des deutschen Geschäftsbriefes
2. Email
3. Stellenausschreibung
4. Bewerbungsbrief
5. Bewerbereinladung
6. Lebenslauf
7. Einladung
8. Dankschreiben
9. Anfrage
10. Angebot
11. Werbebrief
12. Bestellung
13. Auftragseingang
14. Reklamation 1
15. Reklamation 2
16. Zahlungserinnerung
17. Mahnung

Hartmann AG
Münchnerstraße 32
18324 Berlin

Schaden & Katastrophen GmbH
Herrn Dipl.-Ing. Heinz Minke
Arnoldsstraße 587/6-1
43056 Düsseldorf

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Telefon, Name	Datum
<i>bla-27/2013/SK</i>	<i>witt-40/2013/2</i>	<i>49 0 23 5897</i>	<i>2013-10-22</i>

Ihre Anfrage vom 14.10.2013

Sehr geehrter Herr Minke,

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

Über Ihren Auftrag würden wir uns freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Wittmann

i.A. Sabine Wittmann
Vertrieb

Anlagen
Prospekte (5)
Preisliste (Herbst 2013)

Hartmann AG
Münchnerstraße 32
18324 Berlin
info@hartmann.de
www.hartmann.de

Geschäftsführung:
Georg Hartmann
Amtsgericht: Berlin
HRB 25611
Sitz der Gesellschaft: Berlin
Steuernummer: 21/021/08621
DE127789812

Bankverbindung:
Deutsche Bank
BLZ 100 800 00
Konto 20 80 776
IBAN DE09 1012 0000 0806 4888 01
BIC/SWIFT DEUTDEB

Von: joachim.schubert@cello.at
An: gertrude.gerber@postoffice.at
Cc: info@immobilien-lutz.at
Betreff: Mängelanzeige
Anlage: foto-wohnung01.jpg, foto-wohnung02.jpg, vertrag-schubert.pdf

Sehr geehrte Frau Gerber,

am 20. Juli 2013 habe ich in der von mir angemieteten Wohnung folgende Mängel festgestellt:

- der Wasserhahn im Badezimmer tropft
- die Klimaanlage im Wohnzimmer ist kaputt

Gemäß § 535 BGB sind Sie dazu verpflichtet, die Wohnung in einem vertragsgemäßen Zustand zu halten. Ich bitte Sie daher, die Mängel umgehend, spätestens jedoch bis zum 27. Juli 2013 zu beheben.

Da durch die Mängel der Wohnwert der Wohnung herabgesetzt wird, mache ich von meinem Mietminderungsrecht gemäß §536 Gebrauch und werde die monatliche Gesamtmiete bis zur vollständigen Beseitigung der Mängel um 10 Prozent kürzen.

Mit freundlichen Grüßen

Joachim Schubert

>

>

>

--

Joachim Schubert
joachim.schubert@cello.at
ICQ 6789 2340
Skype josch
Twitter @josch

Stellenausschreibung

Wir sind eine internationale Spedition im Großraum Düsseldorf und transportieren seit über 50 Jahren Güter schnell und zuverlässig. Zum 1.7.2013 suchen wir

eine/n Sachbearbeiter/in Assistent/in des Leiters der Disposition.

Sie sind geprüfte Speditionskaufmann/frau IHK und verfügen über gute EDV Kenntnisse (MS Office, SSW Data).

Aufgrund der internationalen Handelsbeziehungen unseres Hauses sprechen Sie deutsch und französisch oder italienisch. Sie arbeiten teamorientiert, zuverlässig und sind flexibel. Termindruck lässt Sie noch präziser arbeiten. Ihr Aufgabengebiet umfasst die stellvertretende Koordination unserer Disposition und die Erledigung der anfallenden Verwaltungsarbeiten.

Bitte richten Sie Ihre Bewerbung an:

Annemarie Jung, Spedition Kassa GmbH, Personalabteilung, Schillergasse 8, 40678 Düsseldorf.

Werbeagentur MIC GmbH
Frau Dörte Christiansen
Heidkampsweg 15
20095 Hamburg

NELE NACHTMANN
Neuengammer Hauptdeich 189
21039 Hamburg
Telefon: 040 567890
E-Mail: Nele@dodo.de

Hamburg, 13. Mai 2013

Sie suchen eine selbstständige Assistentin der Geschäftsführung

Sehr geehrte Frau Christiansen,

Ihre Anzeige im Hamburger Abendblatt vom 10. Mai 2013 hat mich sehr angesprochen. Sie suchen eine Assistentin der Geschäftsführung, die selbstständig arbeitet, Organisationstalent besitzt und gerne reist. Damit beschreiben Sie genau die Position, die ich mir als nächsten Schritt in meiner beruflichen Karriereplanung wünsche.

Kurz ein paar Worte zu mir: Meine Ausbildung als Bürokauffrau habe ich vor zweieinhalb Jahren erfolgreich abgeschlossen. Seitdem arbeite ich als Teamassistentin in einer PR-Agentur. Für unsere siebenköpfige Mannschaft koordiniere ich Termine, organisiere Geschäftsreisen und erledige die Korrespondenz. Neben der Textverarbeitung am PC und am Mac beherrsche ich auch Tabellenkalkulationsprogramme und erstelle Präsentationen in PowerPoint. Außerdem spreche und schreibe ich fließend Englisch.

Obwohl mir meine Arbeit in der Agentur sehr viel Spaß macht, möchte ich mich nun beruflich weiterentwickeln und mich neuen Herausforderungen stellen. Meine Gehaltsvorstellung liegt bei 31.000 EUR im Jahr.

Eine neue Stelle könnte ich frühestens am 1. August 2013 antreten. Wenn Sie sich vorstellen können, dass ich zu Ihrem Unternehmen passe, freue ich mich über die Einladung zu einem persönlichen Gespräch.

Mit freundlichen Grüßen

Nele Nachtmann

Nele Nachtmann

Anlagen
Lebenslauf
Zeugnisse

Spedition Kassa GmbH
Personalabteilung
Schillergasse 8
40678 Dusseldorf

Kristine Breitenbacher
Heideweg 10
406 78 Dusseldorf

Düsseldorf, den 13. Juni 2013

Einladung

Sehr geehrte Frau Breitenbacher,

vielen Dank für Ihre detaillierte Bewerbung, sie hat uns wirklich neugierig gemacht. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns am 25. Juni 2013 um 10:00 Uhr besuchen würden. Gerne möchten wir Sie bei dieser Gelegenheit persönlich kennen lernen, Ihnen die Möglichkeit geben, unser Haus zu besichtigen, und uns über den offenen Arbeitsplatz unterhalten.

Bitte geben Sie uns bis 20. Juni 2013 Bescheid, ob Sie kommen können; selbstverständlich sollte auch ein Alternativtermin kein Problem darstellen.

Mit freundlichen Grüßen

Annemarie Jung

Annemarie Jung

Persönliche Daten

Name: Dipl. Ing. Christian Weinhold, M.S.
Geb.: 24.05.1974 in Dresden
Adresse: Prokopgasse 25, 47059 Leipzig
Tel.: +49 25 6981
Email: ch.wein@yahoo.de

Berufserfahrung

1998 – 2006 ITC Datensysteme Dresden, Webdeveloper
Aufgabenbereich: Webverwaltung, C++ Programmierung, XML, CSS, JAVA
2006 – 2010 GoodData Ltd. San Francisco USA, UX designer
Aufgabenbereich: Visualdesign, Interface
2010 – 2014 SoftEURO AG Leipzig, Projektmanager
Aufgabenbereich: SARUMA Projektleiter, www.saruma.org

Ausbildung

2006 – 2009 University of San Francisco
Digital media design, Abschluss: Master of Science (M.S.)
1993 – 1998 Hochschule für Angewandte Studien Berlin
Fakultät für Informatik, Abschluss: Dipl. Ing.

Persönliche Qualifikationen und Kenntnisse

Sprachkenntnisse English C1
Deutsch C2
Spanisch B2
PC-Kenntnisse C++, PHP, Java, XHTML, CSS
Grafik (Adobe Photoshop, Illustrator, Indesign)

Weitere Fähigkeiten und Kompetenzen

Führerschein Klasse A,B
Fitness Trainer Klasse A+

Weinhold

Anlagen:
Passfoto (1), Zeugnisse (5)

MMM Sportartikel GmbH
Ing. Peter Bauer
Goethe Platz 25
365 11 Ingolstadt

Frau
Anna Marie Schneider
Fit Sport GmbH
Kaunus Allee 2
135 00 Berlin

Ingolstadt, 15.7.2014

Besuchen Sie uns auf der Sport-Messe vom 24.09.-28.09.2014

Sehr geehrte Frau Schneider,

auch in diesem Jahr sind wir wieder mit innovativen Produkten auf der Sport-Messe vertreten und freuen uns darauf, Sie an unserem Messestand zu empfangen.

Sie finden uns in Halle 7, Stand 23. Am 26.09. veranstalten wir einen Empfang für unsere Kunden, zu dem wir Sie ganz herzlich einladen möchten. Auf dem Programm stehen nicht nur interessante Informationen über neue Produkte, sondern auch Unterhaltung und ein leckeres Buffet!

Bitte bestätigen Sie uns Ihre Teilnahme auf der beiliegenden Antwortkarte oder per E-Mail: petrabauer@mmm-gmbh.de

Wir würden Sie gerne zu unseren Gästen zählen!

Mit freundlichen Grüßen

Peter Bauer

Peter Bauer

Anlagen:

Antwortkarte (1)

Programm Messe (1)

EUROmatics GmbH
Jasmine KOWALSKI
Alfons Goppel Platz 54
656 04 Cottbus

Frau Dr. Luise Pohl
Fit Sport GmbH
Königsallee 24
445 00 Radolfzell

Cottbus, 25.6.2014

Vielen Dank für Ihre Einladung

Sehr geehrte Frau Dr. Pohl,

über die Einladung zur Besichtigung Ihres neuen Werks in Radolfzell habe ich mich sehr gefreut und sage Ihnen gerne meine Teilnahme zu.

Mit freundlichen Grüßen

Kowalski Jasmine

Jasmine Kowalski

Sport und Freizeit AG
Sportlerstraße 70
56985 Chemnitz

Rucksack H. Müller
Wiederholdsstraße 6
22587 Kassel

25. Oktober 2012

Wanderrucksäcke

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf der Suche nach Herstellern von Freizeit- und Sportzubehör sind wir auf Ihr Unternehmen aufmerksam geworden.

Wir sind ein führendes Einzelhandelsgeschäft für Sport- und Freizeitzubehör in Chemnitz und suchen einen Lieferanten für Wanderrucksäcke. Unsere Kunden verlangen häufig nach superleichten, aber dennoch strapazierfähigen Rucksäcken in Modefarben und unser bisheriger Lieferant hat seine Produktion umgestellt.

Deshalb nun meine Frage an Sie: Haben Sie solche Rucksäcke in Ihrem Produktionsprogramm? Könnten Sie uns 50 Stück monatlich in mindestens drei Modefarben liefern? Wenn ja, zu welchen Konditionen? Vielen Dank für eine schnelle Antwort.

Für Bankreferenzen und Auskünfte über unsere Firma wenden Sie sich bitte an die Sparkasse Chemnitz, Adresse: 09111 Chemnitz Postfach 123456.

Mit freundlichen Grüßen

Paul Maier

Paul Maier
Geschäftsführer
Sport und Freizeit AG

Sport und Freizeit AG
Sportlerstraße 70
36845 Chemnitz

Schuhladen König
Königsstraße 6
12389 Kassel

15. November 2012

Angebot über Wanderschuhe

Sehr geehrte Frau Fischer,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Über das Interesse an unseren Wanderschuhen für Damen haben wir uns sehr gefreut. Mit diesem Brief erhalten Sie unseren neuesten Katalog mit Preisliste und natürlich das gewünschte Angebot:

20 Paar	Art. Nr. 15 beige	Größe 37	je 149,95 EUR
20 Paar	Art. Nr. 18 beige	Größe 38	je 149,95 EUR
20 Paar	Art. Nr. 23 beige	Größe 39	je 149,95 EUR
15 Paar	Art. Nr. 26 beige	Größe 39	je 154,95 EUR
10 Paar	Art. Nr. 29 rot	Größe 36	je 175,95 EUR
10 Paar	Art. Nr. 31 rot	Größe 36	je 175,95 EUR
10 Paar	Art. Nr. 33 rot	Größe 36	je 175,95 EUR

Die Wanderschuhe bestehen aus Veloursleder und Magic-Future-Sohle.

Lieferbedingungen: Die Ware wird ca. 10 Tage nach Auftragseingang mit unserem LKW frei Haus geliefert. Wenn Sie die Rechnung binnen 8 Tagen begleichen, können Sie 3 % Skonto abziehen. Sie können aber auch innerhalb 30 Tagen netto bezahlen.

Wir freuen uns auf Ihren Auftrag und sichern Ihnen eine fristgerechte und sorgfältige Ausführung zu.

Mit freundlichen Grüßen
Freizeitschuhe GmbH

Dehmel Karl

Karl Dehmel

Anlagen (2)



FREUDEMACHER KG Berlin
Filiale Wolfsburg,
Sportlerstraße 70
36845 Wolfsburg

27. November 2012

Ihre Weihnachtsgeschenke unsere Sorge!

Liebe Kundin, lieber Kunde!

Bei uns in der FREUDEMACHER wird immer wieder ein Stück Zukunft produziert. So haben wir im Hinblick auf die bald läutenden Weihnachtsglocken kurzerhand ein Spezialangebot für Sie zusammengestellt.

Profitieren Sie! Mit ein bisschen Engagement ergattern Sie sich Vorweihnachtsgeschenke, die es in sich haben.

Beim Kauf eines Weckers CASIO PX 2015-14 erhalten Sie gratis eine BEURER Herzfrequenz-Pulsuhr mit!

Rufen Sie uns bitte an – wir sind für Sie da.

Freundliche Grüße



Schuhladen König
Schwarzenbergplatz 6
59987 Kassel

Freizeitschuhe GmbH
Schillerstraße 12
23577 Karlsruhe

28. Oktober 2012

Bestellung Nr.712-58

Sehr geehrter Herr Klein,

wir danken Ihnen für Ihr Angebot vom 22.10.2012 und bestellen zu den üblichen Liefer- und Zahlungsbedingungen:

Art.-Nr.	Menge	Einh.	Bezeichnung	Preis
15	20	Paar	Wanderschuhe, beige, Gr. 5	149,95 EUR
17	20	Paar	Wanderschuhe, rot, Gr. 4,5	175,95 EUR
19	20	Paar	Wanderschuhe, rot, Gr. 5,6	175,95 EUR
23	20	Paar	Wanderschuhe, braun, Gr. 7	169,95 EUR

Bitte bestätigen Sie uns diese Bestellung.

Mit freundlichen Grüßen

Cecilia Fischer

Cecilia Fischer
Schuhladen König

GTX-Maschinenfabrik GmbH
Rochussweg 21
51645 Gummersbach/NRW

Gartenmeister KUHN AG
Schiffamtsgasse 78/4a
34454 Bad Arolsen/Hessen

Gummersbach, den 7.10.2013

Ihre Bestellung 2013/10/2369-47-5 vom 05.10.2013: Rasenmäher RABI-22A

Sehr geehrter Herr Kühn,

vielen Dank für Ihre Bestellung vom 05.10.2013 auf Lieferung von 8 Stück Rasenmäher RABI-22A + Zubehör,
Bestell-Nr. RR-5269-4

Stückpreis:	158,00 € (zzgl. MwSt.)
Gesamtpreis:	1.264,00 €
Mehrwertsteuer 19 %:	240,16 €
Insgesamt:	1.504,16 €
Lieferung:	ab Werk, binnen 14 Werktagen
Zahlungsbedingungen:	innerhalb 10 Tagen nach Rechnungsdatum abzüglich 2 % Skonto, 30 Tage netto

Bitte beachten Sie auch unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der Anlage.
Die Rechnung Nr. 2013/10/236-58-47 ist auch beigelegt.

Wir sichern Ihnen pünktliche und sorgfältige Ausführung Ihrer Bestellung zu.

Mit freundlichen Grüßen

Stefanie Ballner

Stefanie Ballner

Anlage:
1) AGB
2) Rechnung

PANDORA Bürohaus GmbH
Klosterstraße 123
17992 Rendsburg

Versandhaus PICASSO GmbH
Munsterweg 8
65511 Kiel

Rendsburg, den 15. Juni 2013

**Unsere Bestellung Nr. 6258
Ihre Lieferung vom 14.06.2013**

Sehr geehrte Frau Lang,

heute erhielten wir Ihre Sendung entsprechend obiger Bestellung, vielen Dank. Zu unserem Bedauern ergab die Warenkontrolle, dass bei Position 2 (Kollo Nr. 4): Jahreskalender „Impressionisten“, 12 der 25 Kalender Flecken aufweisen und an den Rändern zerrissen sind.

Die Kalender sind in diesem Zustand unverkäuflich und stehen Ihnen zur Verfügung.

Teilen Sie uns bitte umgehend mit, ob Sie innerhalb der nächsten 10 Tage Ersatz liefern können oder ob wir einen entsprechenden Abzug vom Rechnungsbetrag vornehmen sollen.

Wir hoffen auf groessere Sorgfalt bei der Ausführung unserer künftigen Bestellungen.

Mit freundlichen Grusen

Annemarie Schönberger

Annemarie Schönberger

Anlagen

Fotodokumentation der beschädigten Kalender

Lothar und Julia Krauter
Am Spittalau 781
45922 Marsberg

Gasthaus Am Sonnentor
Lindengasse 23
29711 Hasselfelde

Marsberg, den 20. April 2013

Beschwerde wegen Baulärm
Unser Aufenthalt vom 12.4.2013 bis 15.4.2013

Sehr geehrte Damen und Herren,

im April waren wir in Ihrem Hause, um ein paar Tage auszuspannen und die ländliche Ruhe zu genießen, die Sie in Ihrem Prospekt auf Seite 3 über drei Sätze lang beschreiben. Als wir im März telefonierten, versicherten Sie mir nochmals, dass das Zimmer absolut ruhig gelegen ist und in Ihrem Hause größter Wert auf Entspannung gelegt wird.

Trotzdem fing jeden Morgen um 8 Uhr ein Bautrupps mit Bohrarbeiten gleich unter unserem Zimmerfenster. Ich stellte fest, dass der Auftrag schon in Januar unterzeichnet war, d.h. Sie haben davon gewusst und uns absichtlich nicht vorher gewarnt haben.

Wir sind deshalb sehr enttäuscht. Die Empfehlung des Verbraucherschutzes für uns war, mindestens 25% unserer Kosten (also 120 Euro) zurückzuerwarten. Ein Gutschein kommt nicht in Frage.

Bitte nehmen Sie bis zum 25.4.2013 dazu Stellung.

Mit freundlichen Grüßen

Lothar Kräuter

Lothar Kräuter

WEISS AG
Peter Sassmann
Sonnengasse 12
12778 Lübeck

DEHAK GmbH.
Dipl.- Ing. Anton Sanders
Heideweg 225
25401 Koblenz

Lübeck, den 28.04.2013

Ihre Bestellung Nr. 14568 vom 15.02.2013
Unsere Rechnung Nr. 9541 vom 20.03.2013

Sehr geehrter Herr Sanders,

wir hoffen, dass unsere Lieferung vom 20.03.2013 in gutem Zustand bei Ihnen eingetroffen ist und dass Sie mit der Ware zufrieden sind. Vielleicht haben Sie übersehen, dass unsere Rechnung Nr. 9541 über EUR 1312 am 19.04.2013 fällig war, denn bis zum heutigen Datum (28.04.2013) konnten wir keinen Zahlungseingang feststellen.

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

Ihre zukünftigen Aufträge werden wir mit der gewohnten Sorgfalt ausführen.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Sassmann

Peter Sassmann

Anlage
Rechnungskopie (1)

WEISS AG
Peter Sassmann
Sonnengasse 12
12778 Lübeck

DEHAK GmbH.
Dipl.- Ing. Anton Sanders
Heideweg 225
25401 Koblenz

Lübeck, den 28.05.2013

Unsere Rechnung Nr. 9541 vom 20.03.2013

Sehr geehrter Herr Sanders,

trotz unserer schriftlichen Erinnerungen vom 28.04.2013 und vom 21.05.2013 konnten wir bis zum heutigen Tag keinen Zahlungseingang feststellen. Zur Zahlung offen sind folgende Beträge:

Rechnungsbetrag:	1312 Euro
Verzugszinsen (5% Prozent):	65,6 Euro
Mahnkosten:	15 Euro
Summe:	1392,6 Euro

Wir bitten Sie daher, den fälligen Betrag bis zum 15.6. auf unser Konto einzuzahlen.

Sollte auch dieser Termin ohne Geldeingang auf unserem Konto verstreichen, sehen wir uns gezwungen, ohne erneute Aufforderung gerichtliche Schritte einzuleiten. Beachten Sie bitte, dass dadurch für Sie erhöhte Kosten entstehen würden.

Hat sich diese Mahnung mit Ihrer Zahlung überschritten, bitten wir Sie, dieses Schreiben als gegenstandslos zu betrachten.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Sassmann

Peter Sassmann

Literaturverzeichnis

- [1] EISMANN, Volker. *Erfolgreich in der geschäftlichen Korrespondenz*. Berlin, Cornelsen Verlag 2010. ISBN 978-3-06-020325-3
- [2] PÖSCHL, Sigrid. *Briefe schreiben Deutsch*. Stuttgart, PONS GmbH 2010. ISBN 978-3-12-561087-3
- [3] SACHS, Rudolf. *Deutsche Handelskorrespondenz Neu : Der Schriftwechsel in Export und Import*. Ismaning, Max Hueber 2001. ISBN 3-19-001662-3
- [4] WERGEN, Josef; WÖRNER, Annette. *Im Griff Bürokommunikation Deutsch*. Stuttgart, Klett Verlag 2005. ISBN 3-12-561161-X
- [5] GANCAR, Matej; GEBAL, Przemyslaw E. *Repetitorium leksykalne. Fachsprache Wirtschaft*. Poznan, LektorKlett 2008. ISBN 978-83-7429-090-6