

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

## **Ділова німецька мова**

**Методичні вказівки до практичних занять  
для студентів напрямів підготовки 6.030509 «Облік і аудит»,  
6.030508 «Фінанси і кредит», 6.030504 «Економіка підприємства»  
денної форми навчання**

Обговорено і рекомендовано  
на засіданні кафедри  
іноземних мов  
протокол № 10 від 23.04.2015 р.

**Чернігів ЧНТУ 2015**

Ділова німецька мова. Методичні вказівки до практичних занять для студентів напрямів підготовки 6.030509 «Облік і аудит», 6.030508 «Фінанси і кредит», 6.030504 «Економіка підприємства» денної форми навчання / - Чернігів: ЧНТУ, 2015. – 47с.

Укладачі: Местхарм Олена Адамівна , старший викладач кафедри лінгвістики  
Альмяшева Антоніна Олександрівна., викладач кафедри лінгвістики

Відповідальна

за випуск: Литвин С.В., завідувач кафедри лінгвістики, кандидат педагогічних наук, доцент

Рецензент: Литвин С.В., кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри Чернігівського національного технологічного університету

## ЗМІСТ

Вступ .....	4
1 Bewerbung und Selbstpräsentation .....	5
2 Geschäftskommunikation: Telefonieren .....	14
3 Geschäftskommunikation: Der Geschäftsbrief	
3.1 Geschäftsbriefe allgemein .....	25
3.2 Anfragen.....	26
3.3 Angebote .....	27
3.4 Abschließen des Vertrags .....	33
Wortschatz .....	37
Рекомендована література.....	46

## Вступ

Навчально-методичне видання «Ділова німецька мова» орієнтоване на студентів напрямів підготовки 6.030509 «Облік і аудит», 6.030508 «Фінанси і кредит», 6.030504 «Економіка підприємства», має практичне спрямування та призначається, як для роботи в аудиторії, так і для самостійної роботи студентів.

Методичні вказівки складено у відповідності з Навчальною програмою з дисципліни «Ділова іноземна мова (німецька)» з метою формування необхідної комунікативної спроможності в сфері ділового спілкування в усній і письмовій формах.

Навчально-методичне видання є складовою частиною навчально-методичного комплексу з дисципліни «Ділова іноземна мова (німецька)» і як додатковий засіб навчання має забезпечити послідовність вивчення матеріалу та допоможе студентові:

- набути теоретичні знання з правил укладання різних типів ділових листів і власного резюме, проходження співбесіди при прийомі на роботу, ведення ділових переговорів та телефонних розмов;
- оволодіти термінологією та ідіоматичними виразами ділового спілкування;
- розвинути та поглибити навички усного та писемного ділового мовлення;
- застосовувати здобуті у процесі вивчення німецької мови професійні та комунікативні навички для ефективного вирішення проблем ділового спілкування.

Методичні вказівки містять наступні теми: «Пошук роботи. Оголошення про пошук роботи/вакансії. Вимоги до кваліфікації», «Резюме (оформлення, види)», «Співбесіда з роботодавцем. Основні вимоги та норми етикету», «Ділова телефонна розмова. Домовленість про зустріч», «Ділова кореспонденція (структура, оформлення ділового листа)», «Види ділових листів», «Складання контрактів». Лексико-граматичні вправи мають чітке комунікативне спрямування та націлені насамперед на формування та вдосконалення навичок усного та писемного мовлення в сфері ділового спілкування.

Дані методичні вказівки допоможуть студентам розширити діапазон лексики додатково до базового підручника, за яким вони навчаються, практично оволодіти комунікативними вміннями, активізувати мотиваційний компонент їх діяльності щодо вивчення німецької мови ділового спілкування.

# 1. Bewerbung und Selbstpräsentation

## *1.1 Informieren Sie sich über die Redemittel zu einer Bewerbung und einer Selbstpräsentation.*

### *Einleitung:*

Mit großem Interesse habe ich Ihre Stellenanzeige/ Ihre Sprachkursangebote gelesen. Sie suchen eine/n Mitarbeiter/in im ... .

Ich habe die Stellenausschreibung auf ihrer Homepage gelesen

Bezug nehmend auf Ihre Anzeige vom ... .

Ich bewerbe mich, weil ich Ihrer Anzeige entnehmen konnte, dass ... .

Für die von Ihnen ausgeschriebene Stelle als ... im ... bringe ich genau die richtige Erfahrung mit.

Auf Ihre o.g. Anzeige bewerbe ich mich um die Stelle einer Fremdsprachensekretärin in Ihrer Exportabteilung.

### *Grund für die Bewerbung:*

Ich würde mich sehr freuen, wenn ich dank der Unterstützung von ... ein Semester an der deutschen Universität studieren könnte.

Die von Ihnen angebotene Stelle interessiert mich ganz besonders, weil ... .

Da Ihr Unternehmen vielseitige Praktikumstätigkeiten im Bereich ... anbietet, bin ich sehr an diesem Praktikum interessiert.

Ihr Unternehmen/ Ihre Universität ist mir als sehr innovativ und international ausgerichtet bekannt.

In so einem Arbeitsumfeld sehe ich die besten Chancen, mich als wissbegieriger und technikbegeisterter Student/ Doktorand/ Fachmann einzubringen und weiterzuentwickeln.

Deshalb bewerbe ich mich hiermit um einen Praktikumsplatz bei Ihnen.

Ich möchte als Mitglied einer Arbeitsgruppe direkt an der Entwicklung neuer Technologien mitwirken.

### *Selbstpräsentation:*

Zunächst möchte ich mich kurz vorstellen: ...

Ich interessiere mich für die ausgeschriebene Stelle, weil ...

Ich bin besonders gut in ...

Meine Stärken sind ...

Ich habe viel Erfahrung in ...

Ich habe festgestellt, dass ... mir ... besonders hegt, daher ...

Mir fällt ... leicht, daher ...

Ich besitze einen Hochschulabschluss in ...

In meinem Studium an der Universität eignete ich mir ein umfassendes Grundlagenwissen im technischen Bereich an, was sich auch in meinen sehr guten Noten widerspiegelt.

Selbstständiges Arbeiten ist mir persönlich wichtig.

Neben meinem theoretischen Fachwissen bringe ich auch ausgezeichnete englische und deutsche Sprachkenntnisse mit.

Ich bin davon überzeugt, dass mein Studium, sowie meine bisherigen praktischen Erfahrungen dem ausgeschriebenen Aufgabenfeld entgegenkommen.

Ich erhoffe mir durch dieses Praktikum tiefere Einblicke in die Arbeit als ... mit all ihren Aufgaben.

Ich würde gerne mein Praktikum in Ihrer Einrichtung / im Zeitraum vom ... bis ... absolvieren.

*Schlussformeln:*

Abschließend möchte ich noch hervorheben, dass ...

Gerne stehe ich Ihnen ab dem 08. März 2011 zur Verfügung.

Über eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch würde ich mich sehr freuen.

Bitte laden Sie mich zu einem Vorstellungsgespräch ein, in dem ich Ihnen meine fachlichen und persönlichen Fähigkeiten und Eigenschaften noch umfassender darlegen kann.

Über eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch würde ich mich sehr freuen.

Ich wäre Ihnen sehr dankbar, verpflichtet, verbunden, wenn .

***Übersetzen Sie den Text und erweitern Sie Lexikon zu diesem Thema.***

Bewerbungen um ein Stipendium erfolgen schriftlich und es sind ihnen erforderliche Unterlagen wie Lebenslauf, Zeugnisse und Gutachten beizufügen. Die Bewerbungen um Stellen und Stipendien setzen in der Regel Bildungs- und Erfahrungszertifikate voraus. Dabei fungieren Noten und Abschlüsse als sachorientierte Eignungsausweise, liegen dem Antrag bei und sprechen für sich. Daneben enthalten viele Antragsformulare Rubriken, in denen man sein Projekt, seine Interessen, Arbeitsschwerpunkte, Vorlieben und auch seine Sicht der betreuenden Institution darstellt.

Die von der Autorin durchgeführte Analyse von 132 anonymisierten Anträgen auf mehrmonatige Stipendien im postgraduierten Bereich an deutschen Hochschulen hat viele problematische Positionierungen im Motivationsteil vieler Anträge ans Licht gebracht. Einige Antragsteller(innen) bringen bei der Charakterisierung ihres Arbeitsgebiets ein allgemeines Lob deutscher Leistungen unter, das von der im

Westen vorherrschenden Sachorientierung des Wissenschaftsbetriebs weit entfernt ist. Diese Antragsteller(innen) positionieren deutsche Kollegen allgemein als große Spezialisten, bei denen sie in die Lehre gehen wollen. Einige übermitteln explizit Dank an den AAA (Pseudonym für die Organisation) als weltweit bekannter Organisation, von welcher gefördert zu werden eine Ehre sei. In vielen Kulturen gilt es als höflich, sich selbst zu erniedrigen und das Gegenüber zu erhöhen, was hier geschieht. Die Würdigung des AAA und der deutschen Kolleg/inn/en wird als „face-work“ betrieben, birgt aber die Gefahr einer nicht gattungsadäquaten Selbstpositionierung in sich.

Der von vielen nichtmuttersprachlichen Antragstellern formulierte Wunsch, ein Spezialist zu werden, muss nicht explizit geäußert werden, weil man ihn besser implizit über fachliche Interessen und Kompetenzen ausweist. Das setzt man bei zukünftigen Stipendiat(inn)en sowieso voraus.

Die inadäquate Selbstpositionierung kommt auch darin zum Ausdruck, dass viele Bewerber das allgemeine Deutschlandslob mit Hilfsappell kombinieren, so dass die wissenschaftliche Förderung als Entwicklungshilfe gerahmt wird. Das eigene Land und der eigene Arbeitsbereich werden dabei ab defizitär und hilfsbedürftig ausgewiesen. Es wird vielen Anträgen begegnet, aus denen fast nur Kenntnis der Primärliteratur hervorgeht, kaum aber der Sekundärliteratur. Anerkannte Internet-Publikationen finden sich bislang so selten in den Anträgen, dass man neben dem mangelnden Bewusstsein für Methodenreflexion auch von Wissensmängeln bezüglich des Internets als Ressource ausgehen muss.

### ***1.3 Informieren Sie Ihren Gesprächspartner über einige Tipps für die Bewerbung um einen Studiumplatz/ ein Stipendium. Benutzen Sie dabei folgende Wendungen:***

*Das Bewerbungsschreiben erfolgt ...und muss ... zusätzliche Unterlagen wie ... enthalten.*

*Viele Antragsformulare haben Rubriken in denen, man...*

*Es ist wichtig zu erwähnen, dass...*

*Ein unentbehrlicher Standpunkt im Bewerbungsschreiben ist ...*

*Am Schluss drückt man die Hoffnung auf ... aus.*

### ***1.4 Lesen Sie die Bewerbung um einen Studienplatz von Franziska Kleinert und finden Sie Information zu folgenden Standpunkten:***

- Ort des erwünschten Studienplatzes;*
- das Interesse / die Gründe der Bewerberin für den Master-Studiengang;*
- Neigungen der Beweberin.*

Franziska Kleinert  
Musterweg 3  
40000 Eichendorf

Universität Osnabrück  
Masterstudiengang  
Meisterstieg 12  
80000 Osnabrück

Eichendorf, 1. November 20..

**Bewerbung um einen Studienplatz im Master-Studiengang (...)**

Sehr geehrte Damen und Herren des zuständigen Prüfungsausschusses, ich studiere (...) mit dem Schwerpunkt (...) im fünften Semester an der Universität Eichendorf und bewerbe mich hiermit für einen Studienplatz im Master-Studiengang (...) an Ihrer Universität.

Ich interessiere mich vor allem für den an Ihrer Universität angebotenen Master-Studiengang, da neben der Vermittlung forschungsorientierter Kenntnisse auch ein anwendungsorientierter Ansatz verfolgt wird, welcher praxisgebundene Problemfelder berücksichtigt. Dadurch findet das zuvor angeeignete theoretische Wissen seine Anwendung und praktisch erworbene Kenntnisse erleichtern den späteren Berufseinstieg für Studenten auf dem Arbeitsmarkt. Der hohe Anteil des Selbststudiums hebt den Studiengang ebenfalls von anderen ab und kommt meiner persönlichen Neigung sehr entgegen. Ich habe in meinem Bachelor-Studium gemerkt, dass selbstständiges wissenschaftliches Arbeiten zu meiner bevorzugten Art gehört, Kenntnisse über bestimmte Problematiken zu erlangen. Darüber hinaus erzielt diese Form des Lernens eigenständiges Bewältigen von Krisensituationen und ist deshalb für das spätere Berufsleben unabdingbar.

Die internationale Ausrichtung des Studiengangs und das Absolvieren einzelner Module an Partnerhochschulen bedeutet mir viel. Erfahrungen in anderen Kulturkreisen zu sammeln ist für den beruflichen Werdegang von positiver Bedeutung.

Der Standort Osnabrück ist ein weiterer Grund für mein Interesse an diesem Studiengang. Es bietet viele Möglichkeiten, studienrelevante Interessen auch außerhalb der Universität nachzugehen und Wissensfelder zu vertiefen. Der exzellente Ruf der Universität Osnabrück sowie der facettenreiche und interdisziplinär ausgerichtete Master-Studiengang bieten einen idealen Studienstandort.

Ich würde mich freuen, mein Master-Studium in Ihrer renommierten Institution absolvieren zu können.

Ich freue mich über eine positive Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen  
Franziska Mustermann



## ***1.5 Informieren Sie sich, wie ein Bewerbungsschreiben aufgebaut wird.***

### **Der Aufbau des Bewerbungsanschreibens:**

#### 1. Teil – Die Einleitung: 2–3 Sätze

- Schreiben Sie, dass Sie sich bewerben und worauf Sie sich bewerben: *„Hiermit bewerbe ich mich ...“*
- Sollten Sie sich auf ein Gespräch, ein Telefonat oder auf eine Stellenanzeige beziehen können, so gehört dies hierher: *„Laut unser Telefonat/ Gespräch/ Ihre Stellenanzeige vom ...“*
- Unterstreichen Sie Ihre Motivation für diese Position. Warum haben Sie sich dafür entschieden, sich zu bewerben.

#### 2. Teil – Der Hauptteil: 4–6 Sätze

- Warum sind Sie der perfekte Kandidat?
- Machen Sie deutlich, dass Sie entsprechendes Fachwissen und nötige Schlüsselqualifikationen haben, um die gewünschte Position zu bekommen.
- Stellen Sie klar, dass Sie die genannten Anforderungen erfüllen, indem Sie entsprechende Belege anführen.

#### 3. Teil – Der Schluss: 2–3 Sätze

Fügen Sie eine persönlich gefasste Schlussformulierung ein, z. B. *„Zu einem persönlichen Gespräch stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung und freue mich über Ihre Einladung“*

- Beenden Sie das Anschreiben mit Grußformeln: *„Mit freundlichen Grüßen“*.
- Unterzeichnen Sie Ihr Anschreiben mit einem blauen Füller. Verwenden Sie keinesfalls einen einfachen Kugelschreiber.

#### Der Absender

Auf Ihr Anschreiben gehört zu allererst Ihr vollständiger Name, Ihre Postanschrift, Ihre E-Mail-Adresse und die Telefonnummer.

#### Der Adressat

Hier gehört die Adresse des Unternehmens hin. Unter den korrekten Namen des Unternehmens gehört der Name des Ansprechpartners im Unternehmen, soweit bekannt.

#### Der Ort und das Datum

Auf das Anschreiben gehören Datum und Ort der Erstellung.

#### Der Betreff

In den Betreff gehört das Wort Bewerbung, dann die Bezeichnung der Position und das Medium, in dem Sie diese Anzeige gefunden haben.

#### Die Anrede

Ihr Schreiben hat nur dann mit *„Sehr geehrte Damen und Herren“* zu beginnen, wenn Ihnen der Name des Ansprechpartners nicht bekannt ist. Wer den Namen des Ansprechpartners falsch schreibt oder einen Titel vergisst, hat keine Chancen die Stelle zu bekommen.

#### Anlagen

Zu den Anlagen können folgende Unterlagen gehören: der Lebenslauf, Zeugnisse aller Art, Diplome, das Foto.

**1.6 Informieren Sie Ihren Gesprächspartner über den Aufbau des Bewerbungsanschreibens. Benutzen Sie dabei folgende Wendungen:**

*Das Bewerbungsschreiben besteht aus ...*

*Auf das Bewerbungsschreiben gehört zu allererst ...*

*In den Betreff gehört ...*

*Was die Anrede anbetrifft, so schreibt man ...*

*In der Einleitung erwähnt man..., im Hauptteil geht es um ...*

*Am Schluss drückt man die Hoffnung auf ... aus.*

*Man beendet das Bewerbungsschreiben mit Grußformeln ...*

*Man soll das Bewerbungsschreiben mit ... unterzeichnen.*

*Zu den Anlagen gehören ...*

**1.7 Lesen Sie die Bewerbungen 1-4. Sammeln Sie Informationen zu folgenden Punkten**

1. Wer bietet die Arbeitsstelle an? 2. Welche Position wird angeboten? 3. Welche Qualifikationen, Ausbildung hat der Bewerber? 4. Hat der Bewerber die Berufserfahrung? Wo? Wie lange?

**Bewerbung № 1 um die Stelle der Bürokauffrau**

*Sabine Koch  
Parkstraße 42  
6450 Hanau*

*Lederwarenfabrik  
Franz Brockmann  
Schloßstraße 3  
6050 Offenbach*

Hanau, den 16.02.20...

**Ihr Stellenangebot:** Bürokauffrau

Sehr geehrte Damen und Herren!

In der Frankfurter Zeitung vom 13.02 suchen Sie eine Bürokauffrau. Ich würde gern diese Arbeit übernehmen. Seit Jahren bin ich im Kaufgeschäft tätig und habe viele praktische Erfahrungen. In der Freizeit habe ich mich intensiv mit elektronischer Datenverarbeitung befaßt und die Kenntnisse am eigenen Heimcomputer vertieft.

Ich interessiere mich für ausgeschriebene Stelle sehr und ich würde mich freuen, einen neuen verantwortungsvollen Wirkungskreis in Ihrem Haus zu finden.

Wann darf ich bei Ihnen vorstellen?

Mit freundlichen Grüßen

(Unterschrift)

Anlagen  
Lebenslauf mit Lichtbild  
3 Zeugnisabschriften

### **Bewerbung № 2 um einen Ausbildungsplatz**

Renate Lokrmann  
Vorstr. 21  
28359 Bremen  
Bankhaus Kampe  
— Personalabteilung — Mantheystrasse 14  
Herrn Dr. Wilfried Jurgens  
4800 Bielefeld I

Bremen, den 15.05.20..

#### **Bewerbung um einen Ausbildungsplatz als Bankkauffrau**

Sehr geehrter Herr Dr. Jurgens, mein Geld vertraue ich Ihnen schon seit Jahren an. Jetzt möchte ich gern von Ihrem guten Ruf als Bank und Ausbildungsunternehmen profilieren. Vor drei Monaten habe ich meine Schulausbildung mit dem Abitur am Reinhold-Gymnasium abgeschlossen. Ich möchte jetzt möglichst nahtlos meine Ausbildung als Bankkauffrau beginnen. Direkt nach meinem Abitur habe ich ein dreimonatiges Praktikum bei der Stadtparkasse Bielefeld begonnen, Die Arbeit macht mir sehr viel Spaß und bestätigt mich in meinem Berufswunsch. Ich möchte den Beruf der Bankkauffrau ergreifen, weil ich mich sehr für eine kaufmännische Tätigkeit interessiere. Außerdem machen mir der Kundenkontakt und die intensive Beratungstätigkeit große Freude. Sie werden jetzt sicherlich fragen, warum ich mich gerade bei Ihrer Bank um einen Ausbildungsplatz bewerbe. Die Antwort ist einfach: Ihr Haus genießt einen besonders guten Ruf als Ausbildungsunternehmen. Außerdem bietet eine Privatbank attraktive Arbeitsbedingungen und vielseitigere Aufgabenfelder. Ich hatte mich daher auch bei Ihnen um eine Praktikantenstelle beworben. Leider stellen Sie keine Praktikanten ein.

Viele Abiturienten benutzen die Ausbildung zur Bankkauffrau als „Sprungbrett“ zum Studium. Dies ist bei mir nicht der Fall: ich möchte nach der Ausbildung gern in Ihrem Haus oder in einer der drei Filialen weiterarbeiten. Wenn Sie meine Bewerbung und das Abitur-Zeugnis überzeugen, freue ich mich auf ein Vorstellungsgespräch. Ich könnte die Ausbildung zum 1. Oktober beginnen.

Mit freundlichen Grüßen

(Unterschrift)

Anlagen  
Lebenslauf mit Lichtbild  
Abitur-Zeugnis

***Möchten Sie mehr über erfolgreiche Online-Bewerbung wissen? Dann lesen Sie den folgenden Text mit wichtigen Bewerbungstipps.***

Online-Bewerbungen sparen nicht nur Zeit, sie gehören längst zum Alltag der Personalchefs. Bereits mehr als die Hälfte aller deutschen Unternehmen rekrutieren ihre künftigen Mitarbeiter via Web. „Die elektronische Vorstellung hat aber auch Tücken“, warnt Marc Pop, Experte für Online-Bewerbungen.

Seine Tipps für Jobsucher:

- Bewerben Sie sich nur auf konkrete Stellenausschreibungen - blind verschickte E-Mails wandern meist sofort in den virtuellen Papierkorb. Bewerbungen adressieren Profis direkt an den Verantwortlichen der Personalabteilung. Ist der Name nicht bekannt, hilft oft ein Blick auf die Homepage des Unternehmens oder ein Anruf in der Unternehmenszentrale.
- Geben Sie in der Betreffzeile kurze, aussagekräftige Schlagwörter für den Adressaten ein. Also nicht „Bewerbung für einen Job“, sondern „Bewerbung / Vertriebsleiter / Ihre Anzeige“.
- Behandeln Sie eine Online-Bewerbung wie eine handschriftliche. Achten Sie auf höfliche Umgangsformen, Grammatik, Orthografie. Formulieren Sie Ihre Texte kurz und prägnant. Der in E-Mails sonst übliche lockere Umgangston oder so genannte Smilies sind Bewerbungskiller.
- Viele Online-Bewerbungen sind zwar standardisiert, bieten aber dennoch die Möglichkeit, sich mit Freitexten ins rechte Licht zu rücken. Um Stress zu vermeiden, arbeiten Sie schon bevor Sie auf die entsprechende Karriereseite eines Unternehmens gehen einen Text aus. Bei Spontanformulierungen schleichen sich gern Fehler oder Missverständliches ein.
- Zeigen Sie Selbstbewusstsein. Sie sind kein Bittsteller! Werben Sie für sich selbst, bleiben Sie dabei aber auf dem Teppich. Spätestens beim Vorstellungsgespräch werden Übertreibungen oder Lügen entlarvt.
- Personaler werden gerade in konjunkturell schlechten Zeiten mit Bewerbungen überhäuft. In der Kürze liegt deshalb der Erfolg. Zwei, maximal drei Anhänge auch die E-Mail, zum Beispiel Lebenslauf und Foto, reichen völlig.

Versenden Sie diese Unterlagen nur im PDF-Format, da sonst Formatierungen verloren gehen könnten.

***1.9 Lesen Sie und übersetzen die Online - Bewerbung von Rüdiger van Steert. Ist Alles gut geschrieben? Formulieren Sie Pro- und Contra-Argumente zu dieser Bewerbung.***

### **Die E-Mail**

Von: Rüdiger van Steert

An: Wilfried\_ [Meiteis@Screen-Consilt-AD.de](mailto:Meiteis@Screen-Consilt-AD.de)

Betreff: Traineeprogramm Führungskräftenachwuchs  
Anlagen: *keine*

Sehr geeinter Herr Dr. Merten,  
ich habe die Stellenausschreibung auf ihrer Homepage gelesen. Ihr Unternehmen, das in seiner Branche eine herausragende Stellung innehat, ist auf der Suche nach Führungskräftenachwuchs. Diese Herausforderung nehme ich an: Ich möchte an einem Traineeprogramm für Führungskräftenachwuchs teilnehmen.

Ich bewerbe mich, weil ich dem Artikel „Karriereplanung für Highflyers“ (Handelsblatt vom 21.6) entnehmen konnte, dass in Ihrem Haus gerade das Geschäftsfeld der Banken-Beratung ausgeweitet werden soll.

Hier meine Highlights:

Erstellen von Business-Plänen, 2 Jahre Berufspraxis bei der Bank Consulting Group in München.

Gute Kenntnisse im Projektmanagement und Zeitmanagement.

Studium der Betriebswirtschaftslehre mit Abschluss „sehr gut“ in 9 Semestern.

Promotion an der Universität Köln mit „summa cum laude“. Fließendes Wirtschaftsenglisch und sehr gutes Französisch.

Gerne möchte ich meinen Berufsweg bei der Screen Consult AG fortsetzen und Ihre Führungsmannschaft mit meinem Know-How unterstützen.

Auf ein persönliches Gespräch in Ihrem Hause freue ich mich bereits jetzt. Weitere Informationen zu meiner Person finden Sie im angehängten Lebenslauf und auf meiner Homepage [www. vausteert. de](http://www.vausteert.de).

Mit freundlichen Grüßen

Rüdiger van Steert

Helmshof 6 - 80804 München - Tel. 089/ 306 15 7

***Schreiben Sie Ihre eigene Bewerbung in der e-mail-Form beachten Sie dabei die wichtigen Bewerbungstipps.***

## **2. Geschäftskommunikation: Telefonieren**

***2.1 Informieren Sie sich über einige Tipps fürs erfolgreiche Telefonieren! Übersetzen Sie den Text und erweitern Sie Lexikon zu diesem Thema.***

### **Tipps fürs erfolgreiche Telefonieren**

*Damit Sie beim Business-Talk immer auf Draht sind: Wer die acht Grundregeln der*

*Kommunikation am Hörer beachtet, kann seine Firma und sich effektiver präsentieren.*

1. *Eine gute Vorbereitung* wird von Ihrem Gesprächspartner garantiert honoriert, weil sie Professionalität und Aufmerksamkeit signalisiert. Dabei kann eine standardisierte Checkliste, die auf Ihre persönlichen Anforderungen zugeschnitten ist, helfen: Welche Fragen habe ich, welche können auf mich zukommen? Was beinhaltet der letzte Schriftwechsel? Und so weiter. Jede treffende Antwort macht Sie selbstsicherer.

2. *Die ersten Sekunden* eines Telefonats entscheiden über Sympathie oder Antipathie. Der Begrüßung kommt also eine entscheidende Bedeutung zu. Wenn Sie anrufen: Gruß („Guten Morgen“, „Guten Tag“ oder „Guten Abend“), den eigenen Vor- und Nachnamen (langsam gesprochen!), dann den Namen des Unternehmens. Wenn Sie angerufen werden: Gruß, Name des Unternehmens, Abteilung, eigener Name („Mein Name ist...“).

3. *Fassen sie sich kurz:* Nach maximal drei bis fünf Sätzen und einer Ankerfrage („Was halten Sie davon?“) lassen Sie Ihr Gegenüber zu Wort kommen. Auf diese Weise erhalten Sie wichtige Informationen über die Bedürfnisse und die Stimmung Ihres Gesprächspartners.

4. *Aufrechtes Sitzen* (oder sogar Stehen) macht Ihre Stimme freier und fester, weil Sie besser atmen können. Klemmen Sie den Hörer möglichst nicht zwischen Schulter und Wange, um etwas aufzuschreiben. Sie sprechen dann unwillkürlich h gedrückter.

5. *Ein eingenehmes Gesprächsklima* erzeugt man auch durch eine persönliche Atmosphäre. Das beste Mittel dazu ist der Name des Gesprächspartners, den man häufig, aber nicht allzu häufig nennen sollte. Dadurch schaffen Sie eine eher vertraute Situation. Es hat sich auch bewährt, immer wieder Worte persönlicher Anerkennung einzustreuen. Zum Beispiel: „Danke, dass Sie gleich angerufen haben“. Übertreiben Sie dabei allerdings nicht; das wirkt wie ein Kalkül und damit unecht.

6. *Eine richtige Vorstellung* ist ein entscheidendes Kriterium für den Erfolg oder Misserfolg eines Telefonats. Gerade wenn Abmachungen getroffen werden, können Missverständnisse fatale Wirkungen haben. Hören Sie sehr konzentriert zu. Sollten Sie das Gefühl haben, dass man zwar das Gleiche sagt, aber nicht das Gleiche meint, haken Sie höflich nach und präzisieren die Absprache, bis beide genau wissen, was Sie voneinander erwarten.

7. Falls Sie vor dem Problem stehen, ein Produkt beschreiben zu müssen, das der Gesprächspartner nicht kennt, so umschreiben Sie es anschaulich. Das Telefon kann zwar keinen Geruch, keinen Geschmack und (meist) keine Abbildung übermitteln - aber Sie können es, allein durch das Bild, das Sie sprachlich entstehen

lassen.

8. *Eine kurze Zusammenfassung* Zum Abschluss eines Gesprächs gehört immer eine kurze Zusammenfassung. Eine elegante Möglichkeit, dem Gegenüber zu signalisieren, dass man das Telefonat beenden möchte, ist die Frage: „Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?“ Wenn keine Fragen mehr bestehen, leiten Sie die Zusammenfassung in knappen, klaren Worten ein und fragen den Gesprächspartner, ob es beiden hilft, wenn Sie das Resultat schriftlich festhalten.

## 2.2 Merken Sie sich folgende Redewendungen zum Telefonieren:

<b>ein Telefongespräch annehmen</b>	<b>sich als Anrufer vorstellen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Breitenbach KG, Vertriebsabteilung, Gottfried Schmitt am Apparat.</li> <li>• Breitenbach AG, Zentrale. Guten Tag.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guten Tag. Mein Name ist Werner Graf, von der Firma Hunzinger.</li> <li>• •Energis GmbH, Werner Graf. Guten Tag.</li> </ul>
<b>sich den Namen wiederholen lassen,</b>	<b>den Namen wiederholen/ buchstabieren</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Könnten Sie Ihren Namen noch einmal wiederholen, die Verbindung ist sehr schlecht.</li> <li>• Könnten Sie mir Ihren Namen bitte buchstabieren?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Graf, Werner Graf. („G“ wie „Gustav“, „R“ wie „Richard“, „A“ wie „Anton“, „F“ wie „Friedrich“)</li> </ul>
<b>nach dem Anliegen fragen</b>	<b>eine Person am Telefon verlangen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was kann ich für Sie tun?</li> <li>• Mit wem möchten Sie sprechen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich würde gerne Herrn/Frau Stirner sprechen.</li> <li>• Könnten/Würden Sie mich mit Herrn/Frau Stirner verbinden?</li> </ul>
<b>mit dem Gesprächspartner verbinden</b>	<b>für die Vermittlung danken</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einen Augenblick, ich verbinde.</li> <li>• Bleiben Sie bitte dran / am Apparat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vielen Dank.</li> <li>• Herzlichen Dank (für Ihre Bemühungen).</li> </ul>
<b>Ein vermitteltes Gespräch entgegennehmen</b>	<b>das Gespräch mit der vermittelten Person beginnen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• [ja, bitte stellen Sie jetzt Herrn Graf durch.] Hier Stirner –Guten Morgen, Herr Graf.</li> <li>• Schön, dass Sie anrufen, <ul style="list-style-type: none"> <li>- Worum geht es?</li> <li>- Was haben Sie auf dem Herzen.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Graf hier, Guten Morgen, Frau Stirner.</li> <li>• Danke, gut. Ich wollte mich danach erkundigen, ob/wie ...</li> <li>• Ich rufe an wegen des Problems mit ....</li> <li>• Haben Sie meine SMS erhalten?</li> </ul>
<b>das Gespräch beenden (Angerufener)</b>	<b>das Gespräch beenden (Anrufer)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gern geschehen. Falls Sie noch weitere Fragen haben, rufen Sie bitte wieder an!</li> <li>• Auf Wiederhören.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich danke Ihnen herzlich für die Informationen. Sie haben mir sehr geholfen.</li> <li>• Vielen Dank und auf Wiederhören.</li> </ul>

### 2.3 Informieren Sie sich über einige Redemittel zum Telefonieren:

richtige Verbindung bestätigen oder verneinen	fragen, ob man richtig verbunden ist
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nein, tut mir Leid. Da haben Sie sich wohl verwählt.</li> <li>• Nein, hier ist nicht die Firma Eurotec. Dies ist ein Privatanschluss.</li> <li>• Nein, Sie sprechen mit der Personalabteilung.</li> <li>• Nein, mit Heiner Gerhart, Herr Schmidt ist unter der Nummer ... zu erreichen.</li> <li>• Nein, da sind Sie wohl falsch verbunden worden. (Welche Nummer haben Sie denn gewählt?)</li> <li>• Nein, Sie müssen sich da bei der Vorwahl vertan habe. Dies ist eine Telefonnummer in Berlin.</li> <li>• Ja, am Apparat.</li> <li>• Ja, Sie sprechen mit Eva Kleinert. Was kann ich für Sie tun?</li> </ul> <p><b>nach dem Anliegen fragen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was kann ich für Sie tun?</li> <li>• Mit wem möchten Sie sprechen?</li> <li>• In welcher Angelegenheit rufen Sie an?</li> <li>• Ist Frau Kleinert der Sachverhalt bekannt?</li> </ul> <p>Mit welcher Abteilung möchten Sie verbunden werden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist dort die Firma Breitenbach? Spreche ich mit Herrn/Frau Schmitt?</li> <li>• Bin ich hier richtig bei der Neumann GmbH?</li> <li>• Bin ich mit Herrn Schmitt verbunden?</li> <li>• Spreche ich mit Frau Kleinert?</li> <li>• Bin ich mit dem Vertrieb der Firma Vornweg &amp; Co verbunden?</li> <li>• Haben Sie nicht die 32 12 346 in Stuttgart?</li> </ul> <p><b>sich für die falsche Verbindung entschuldigen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entschuldigen Sie bitte. Ich muss mich wohl verwählt haben.</li> <li>• Entschuldigung. Ich hoffe, ich habe Sie nicht gestört.</li> <li>• Entschuldigung, da hat man mich wohl falsch verbunden.</li> <li>• Entschuldigen Sie bitte, da hat man mir wohl die falsche Nummer gegeben.</li> <li>• Verzeihung, ich habe mich bestimmt verwählt</li> </ul>



*Fortsetzung*

<p><b>Ein vermitteltes Gespräch entgegennehmen</b></p>	<p><b>das Gespräch mit der vermittelten Person beginnen</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• [<i>ja, bitte stellen Sie jetzt Herrn Brandt durch</i>] Hier Huber - Guten Morgen, Herr Brandt.</li> <li>• Was kann ich für Sie tun?</li> <li>• Worum geht es?</li> <li>• Was liegt Ihnen auf dem Herzen?</li> <li>• Wie geht es Ihnen? Wir haben ja schon lange nicht mehr miteinander gesprochen.</li> <li>• Schön, dass Sie anrufen. Ich wollte es auch schon bei Ihnen versuchen.</li> <li>• Vielen Dank für Ihren Anruf/Rückruf. Ich hoffe, es ist alles gut gelaufen</li> <li>• Ich hoffe, Sie hatten einen schönen Urlaub.</li> <li>• Huber.</li> </ul> <p>Am Apparat</p> <p><b>mit dem gewünschten Gesprächspartner verbinden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einen Augenblick bitte, ich verbinde.</li> <li>• Einen Moment bitte, ich verbinde Sie.</li> <li>• Ich versuche, Sie zu verbinden.</li> <li>• Bleiben Sie bitte dran / am Apparat.</li> </ul> <p>Bleiben Sie bitte in der Leitung, ich stelle Sie (jetzt) durch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guten Morgen, Herr Huber.</li> <li>• Schön, dass ich Sie erreiche.</li> <li>• Prima, dass ich Sie endlich an der Strippe habe (sehr salopp !!!)</li> <li>• Ich rufe an wegen des Problems mit ...</li> <li>• Ich wollte mich danach erkundigen, ob/wie ...</li> <li>• Haben Sie meine SMS erhalten?</li> <li>• Wie steht es mit ...</li> <li>• Es geht um / Es handelt sich um ..</li> <li>• Es geht um Folgendes: ...</li> <li>• Ich hätte gern gewusst, ob/wie ...</li> <li>• Ich hätte gerne Auskünfte über ...</li> </ul> <p><b>für die Vermittlung danken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vielen Dank.</li> <li>• Danke (schön).</li> <li>• Nett von Ihnen.</li> <li>• Herzlichen Dank (für Ihre Bemühungen).</li> </ul>

## 2.5 In der BRD wird beim Telefonieren folgende Buchstabiertafel benutzt.

Buchstabe	Deutschland (DIN 5009)	Österreich	Schweiz	International	Internationaler Flugfunk- verkehr (ICAO)
A	Anton	Anton	Anna	Amsterdam	Alfa
Ä	Ärger	Ärger	Äsch	-	
B	Berta	Berta	Berta	Baltimore	Bravo
C	Cäsar	Cäsar	Cäsar	Casablanca	Charlie
Ch	Charlotte	Christine	-		
D	Dora	Dora	Daniel	Danemark	Delta
E	Emil	Emil	Emil	Edison	Echo
F	Friedrich	Friedrich	Friedrich	Florida	Foxtrott
G	Gustav	Gustav	Gustav	Gallipoli	Golf
H	Heinrich	Heinrich	Heinrich	Havanna	Hotel
I	Ida	Ida	Ida	Italia	India
J	Julius	Julius	Jakob	Jerusalem	Juliett
K	Kaufmann	Konrad	Kaiser	Kilogram	Kilo
L	Ludwig	Ludwig	Leopold	Liverpool	Lima
M	Martha	Martha	Marie	Madagaskar	Mike
N	Nordpol	Nordpol	Niklaus	New York	November
O	Otto	Otto	Otto	Oslo	Oscar
P	Paula	Paula	Peter	Paris	Papa
Q	Quelle	Quelle	Quasi	Québec	Québec
R	Richard	Richard	Rosa	Roma	Romeo
S	Samuel (amtlich) Siegfried (gebräuchlich)	Siegfried	Sophie	Santiago	Sierra
SCH	Schule	Schule	-	-	-
ß	Eszett	scharfes S	-	-	-
T	Theodor	Theodor	Theodor	Tripoli	Tango
U	Ulrich	Ulrich	Ulrich	Uppsala	Uniform
V	Viktor	Viktor	Viktor	Valencia	Victor
W	Wilhelm	Wilhelm	Wilhelm	Washington	Whiskey
X	Xanthippe	Xaver	Xaver	Xanthippe	X-Ray
Y	Ypsilon	Ypsilon	Yverdon	Yokohama	Yankee
Z	Zacharias (amtlich) Zeppelin (gebräuchlich)	Zürich (früher: Zeppelin)	Zürich	Zürich	Zulu

**2.5 Was sagt man wann am Telefon? Ordnen Sie die Sätze in die passende Spalte.**

Einen kleinen Moment, bitte. Ich verbinde Sie. • Tut mir leid. Bei Frau / Herrn ... ist gerade besetzt. Darf ich Ihnen ihre / seine Durchwahl geben? • Hören Sie? Frau / Herr ... ist leider im Moment nicht an ihrem / seinem Platz. Kann sie / er Sie zurückrufen? • Guten Tag, mein Name ist ... Was kann ich für Sie tun? • Einen Augenblick. Ich stelle Sie durch. • Tut mir leid. Frau / Herr ... ist gerade außer Haus. Kann ich ihr / ihm etwas ausrichten? • Guten Tag, Sie sprechen mit ... Wie kann ich Ihnen helfen? • Tut mir leid. Frau / Herr ... ist leider im Moment nicht zu sprechen. Möchten Sie ihr / ihm eine Nachricht hinterlassen?

<i>Der Anrufer kann seinen Gesprächspartner nicht sprechen. Sie bieten ihm Ihre Hilfe an.</i>	<i>Sie melden sich und fragen höflich nach, was der Anrufer möchte.</i>	<i>Der Anrufer möchte mit Ihnen nicht sprechen. Sie leiten den Anrufer weiter.</i>

**2.6 Ordnen Sie das Gespräch. Lesen Sie dann das Gespräch mit Ihrer Partnerin/ Ihrem Partner.**

- Tut mir Leid Herr Bech. Frau Seifert ist heute bis 13 Uhr außer Haus.
- Kann Frau Seifert Sie denn gegen 14 anrufen?
- Ja gerne. Das wäre nett. Meine Nummer hat sie ja.
- Danke, gleichfalls, Herr Beck. Auf Wiederhören.
- Frau Reitmann Guten Tag. Thomas Bech hier am Apparat. Ich hätte gern mit Frau Seifert gesprochen.
- Münchener Immobilien, Guten Tag. Sie sprechen mit Frau Reitmann. Wie kann ich Ihnen helfen.
- Vielen Dank Frau Reitmeier. Auf Wiederhören.
- Aber sicher. Ich richte Frau Seifert aus, dass Sie sie zurückrufen soll.

**2.7 Lesen Sie das Gespräch und ergänzen Sie.**

+ Contex Media, guten Tag. Mein Name ist Andrea Konrad. \_\_\_\_\_?

• Amy Hashimoto. Guten Tag. Ich würde gern mit Herrn Schonert sprechen.

+ Natürlich. Einen Moment, bitte. Ich \_\_\_\_\_ . (kurze Pause)

Frau Hashimoto? Bei Herrn Schonert \_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_?

• Nein danke. Ich möchte Herrn Schonert gern persönlich sprechen.

+ \_\_\_\_\_?

• Gern. Einen Moment, die notiere ich gleich ...

+ Sind Sie bereit? Sie erreichen Herrn Schonert unter der Nummer 382.

- 382 ... In Ordnung, danke. Dann versuche ich es später noch einmal. Auf Wiederhören.

+ \_\_\_\_\_, Frau Hashimoto.

**2.8 Kontrollieren Sie Ihre Fertigkeiten im Telefonieren. Bitte kreuzen Sie die richtige Lösung an. (Es ist nur eine Lösung richtig)**

1	<p><b>„Könnte ich bitte ... sprechen ?“</b></p> <p>a) Herr X <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>b) Herrn X <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>c) mit Herr X <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>d) mit dem Herr X <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p>
2	<p><b>„Was kann ich für Sie ....?“</b></p> <p>a) tun <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>b) tätigen <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>c) helfen <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>d) haben <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p>
3	<p><b>„Könnten Sie bitte mal Christine ...?“</b></p> <p>a) an den Apparat holen <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>b) geben <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>c) zum Telefon bringen <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>d) nehmen <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p>
4	<p><b>„Wer ist in Ihrem Hause für die Pressearbeit ... ?“</b></p> <p>a) vorhanden <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>b) verantwortbar <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>c) kompetent <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>d) zuständig <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p>
5	<p><b>Die vom Anrufer gewünschte Gesprächspartnerin telefoniert gerade selbst. Was sagen Sie dem Anrufer?</b></p> <p>a) Frau X hebt das Telefon im Moment nicht auf. <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>b) Frau X ist gerade besetzt. <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>c) Da wird gerade besprochen. <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>d) Da ist gerade belegt. <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p>
6	<p><b>Wenn Sie auf die Fragen des Gesprächspartners nicht eingehen und das Telefonat so schnell wie möglich beenden wollen, dann versuchen Sie, ihn ...</b></p> <p>a) abzuwimmeln <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>b) einzuseifen <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>c) auszubremsen <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p> <p>d) abzustreiten <span style="float: right;"><input type="checkbox"/></span></p>

**Fortsetzung**

7	<p><b>Ein Kunde möchte einen Kollegen von Ihnen sprechen, der aber momentan nicht erreichbar ist. Welche Formulierung sollten Sie besser nicht verwenden?</b></p> <p>a) Herr Meier ist gerade zu Tisch. <input type="checkbox"/></p> <p>b) Herr Meier ist derzeit dienstlich unterwegs. <input type="checkbox"/></p> <p>c) Herr Meier ist zur Zeit nicht im Hause. <input type="checkbox"/></p> <p>d) Herr Meier ist im Augenblick unbekömmlich. <input type="checkbox"/></p>
8	<p><b>Der gewünschte Gesprächspartner ist nicht zu erreichen, da er gerade telefoniert. Man gibt dem Anrufer deshalb die ..... des Gesprächspartners.</b></p> <p>a) Selbstwahlnummer <input type="checkbox"/></p> <p>b) Durchwahlnummer <input type="checkbox"/></p> <p>c) Direktrufnummer <input type="checkbox"/></p> <p>d) Notrufnummer <input type="checkbox"/></p>
9	<p><b>Ein Anrufer möchte eine Kollegin von Ihnen sprechen, die aber gerade nicht am Platz ist. Was sagen Sie? - „Kann ich ihr etwas ... ?“</b></p> <p>a) erteilen <input type="checkbox"/></p> <p>b) entrichten <input type="checkbox"/></p> <p>c) ausrichten <input type="checkbox"/></p> <p>d) ermitteln <input type="checkbox"/></p>
10	<p><b>Sie möchten einen Anrufer mit einem Kollegen verbinden. Was sagen Sie ihm?</b></p> <p>a) „Halten Sie bitte die Leiter.“ <input type="checkbox"/></p> <p>b) „Halten Sie bitte die Linie.“ <input type="checkbox"/></p> <p>c) „Bleiben Sie bitte drin.“ <input type="checkbox"/></p> <p>d) „Bleiben Sie bitte dran.“ <input type="checkbox"/></p>
11	<p><b>„Möchten Sie vielleicht eine Nachricht ... ?</b></p> <p>a) hinterlassen <input type="checkbox"/></p> <p>b) überlassen <input type="checkbox"/></p> <p>c) übertragen <input type="checkbox"/></p> <p>d) überbringen <input type="checkbox"/></p>
12	<p><b>Welche Nachfrage kann als unhöflich oder beleidigend aufgefasst werden?</b></p> <p>a) Entschuldigung, wie war doch gleich Ihr Name? <input type="checkbox"/></p> <p>b) Entschuldigung, ich habe Ihren Namen nicht richtig verstanden. <input type="checkbox"/></p> <p>c) Entschuldigung, was haben Sie denn für einen Namen? <input type="checkbox"/></p> <p>d) Entschuldigung; wenn ich Sie noch einmal um Ihren Namen bitten dürfte? <input type="checkbox"/></p>
13	<p><b>Sie erhalten einen Anruf. Mit welcher Frage können Sie das Gespräch einleiten?</b></p> <p>a) Was kann ich Ihnen antun ? <input type="checkbox"/></p> <p>b) Wer kann etwas für Sie tun? <input type="checkbox"/></p> <p>c) Was kann ich für Sie tun? <input type="checkbox"/></p> <p>d) Was möchten Sie, dass wir tun? <input type="checkbox"/></p>

**Fortsetzung**

14	<b>Hätten Sie die ....., mich mit Herrn X zu verbinden?</b> a) Freude <input type="checkbox"/> b) Freundlichkeit <input type="checkbox"/> c) Nettigkeit <input type="checkbox"/> d) Ehre <input type="checkbox"/>
15	<b>Entschuldigung, ich muss ... mit Herrn Y sprechen.</b> a) dringend <input type="checkbox"/> b) drängend <input type="checkbox"/> c) bedrängt <input type="checkbox"/> d) drängelnd <input type="checkbox"/>
16	<b>„Meine erste Aufgabe am Montagmorgen ist es, die Nachrichten auf dem Anrufbeantworter ...“</b> a) herunterzunehmen <input type="checkbox"/> b) abzurufen <input type="checkbox"/> c) auszurufen <input type="checkbox"/> d) herauszuholen <input type="checkbox"/>
17	<b>„Herr Maier, ich bin bereits auf dem Weg in die Konferenz. Könnten Sie so nett sein und den Anruf für mich...?“</b> a) entgegennehmen <input type="checkbox"/> b) abnehmen <input type="checkbox"/> c) weitersprechen <input type="checkbox"/> d) aufheben <input type="checkbox"/>
18	<b>Rat für professionelles Telefonieren: „Lassen Sie einen Kunden nie zu lange ohne Rückmeldungen in der Leitung ...!“</b> a) entspannen <input type="checkbox"/> b) hangeln <input type="checkbox"/> c) schmoren <input type="checkbox"/> d) liegen <input type="checkbox"/>
19	<b>Sie rufen bereits zum dritten Mal bei der Zentrale eines Unternehmens an, um mit Frau Meier zu sprechen. Die Leitung war jedoch bisher immer besetzt. Was sagen Sie?</b> a) Könnten Sie es noch einmal bei Frau Meier versuchen? <input type="checkbox"/> b) Könnten Sie es noch einmal mit Frau Meier versuchen? <input type="checkbox"/> c) Könnten Sie mir noch einmal Frau Meier zustellen? <input type="checkbox"/> d) Könnten Sie noch einmal Frau Meier verbinden? <input type="checkbox"/>

## ***2.8 Arbeiten Sie mit einer Partnerin / einem Partner. Übersetzen Sie den Dialog ins Deutsche Spielen Sie das Telefongespräch.***

**A.:** Добрий день. Сіренко компанія «Авіс» Львів. Можу я поговорити з паном Кевіном?

**B.:** Добрий день, містер Сіренко. Я подивлюся, чи він вільний.

**C.:** О, вітаю Вас, містер Сіренко. Радий почути Вас. Переліт був вдалим?

**A.:** Так, дякую. Я телефоную Вам з приводу нашої завтрашньої зустрічі. Чи могли б ми змінити час, будь ласка? У мене дуже важливий клієнт об 11:00, я боюся, що можу спізнитися.

**C.:** Який час Ви можете запропонувати?

**A.:** О 2-ій Вам підійде?

**C.:** Дозвольте перевірю. Так, я думаю, гаразд. Ми можемо пообідати разом, якщо Ви не заперечуєте.

**A.:** Чудово. Дякую за співпрацю. Я буду у Вашому бюро біля другої.

## ***2.9 Arbeiten Sie mit einer Partnerin / einem Partner. Spielen Sie die Telefongespräche.***

### *Situation 1*

A Sie möchten Herrn Hilber von der Firma BA sprechen. Persönlich.

B Sie arbeiten im Team von Herrn Hilber. Herr Hilber ist heute nicht im Büro.

### *Situation 2*

A Sie möchten Ihren Termin mit Frau Hanke absagen. Hinterlassen Sie eine Nachricht.

B Ihre Kollegin Frau Hanke hat einen Tag Urlaub genommen. Sie übernehmen ihr Telefon.

### *Situation 3*

Sie sind Frau/Herr Sauer, telefonieren mit der Fa. H&M, möchten mit Herrn Beck die Kontraktbedingungen besprechen. Herr Beck ist auf einer Besprechung. Hinterlassen (залиште) Sie der Sekretärin Frau Schmidt für ihn eine Nachricht.

### *Situation 4*

Sie sind Frau/Herr Bieback, rufen den Manager von der AG Stiesing Frau Meier und möchten sich über den Liefertermin informieren. Frau Meier hat aber im Moment eine Mittagspause. Die Sekretärin bittet Sie in 15 zurückzurufen.

### *Situation 5*

Sie sind Frau/Herr Sauer, telefonieren mit der Fa. Joop, möchten mit Herrn Hesterberg sprechen. Sie brauchen dringend (терміново) die aktuellen Zahlungsbedingungen. Herr Hesterberg verspricht Ihnen die Zahlungsbedingungen noch heute per Fax schicken.

### 3. Geschäftskommunikation: Der Geschäftsbrief

#### 3.1 Geschäftsbriefe allgemein

##### 3.1.1 Informieren Sie sich über den Aufbau eines Geschäftsbriefes

**1. Шапка** (der Briefkopf), яка містить: найменування фірми-відправника (den Namen der Fa.) та її торговий знак (das Firmenzeichen), адресу (die Postanschrift), номери телефонів, телекса, факсу (die Telefon-, Telex- und Faxnummern).

**2. Сектор адресата:** тип відправлення (друкований – Drucksache; терміново – Eilzustellung; рекомендований – Einschreiben; партія товару – Warensendung; авіа – mit Luftpost); назва фірми і/або ім'я адресата; вулиця (die Straße), номер будинку (das Haus), поштовий індекс і місто (die Postleitzahl und Stadt), країна (das Land). Місто та країна у листах за кордон пишуться великими літерами.

**3. Рядок посилань** (die Bezugszeichenzeile) складається із вказівки на попереднє листування, номера або скорочення відділу або тієї особи, яка веде листування: Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom...; unsere Zeichen, unsere Nachricht vom..., Telefon, Ortsname (Datum).

**4. Привід** (der Betreff): запрошення (die Einladung), реклама (Werbeangebot), виклик представника (Bitte um Vertreterbesuch), запит (die Anfrage), пропозиція (das Angebot über ...), рекламація (die Mängelrüge) тощо.

**5. Текст листа** (der Brieftext) зі зверненням (mit der Anrede).

**6. Формула прощання і підпис** (die Grußformel und die Unterschrift): з дружнім привітом (mit freundlichem Gruß, mit freundlichen Grüßen); за дорученням (i.A. – im Auftrage), за довіреністю (in Vertretung, in Vollmacht); перед підписом генеральної довіреної особи – прокуриста (ppa. – per procura). За наявності декількох підписів дещо лівіше ставлять підписи більш відповідальних співробітників.

**7. Примітка про додатки** (die Anlagevermerke).

**8. Комерційні дані фірми-відправника** (die Geschäftsangaben): детальна адреса (якщо у шапці була вказана лише а/с), телеграфний код (Telegramm-Kurzanschrift), номери телекса, факсу, найменування банку кореспондента-відправника (die Bankverbindungen des Absenders), номери рахунків (Konto-Nr.) і т.п.

##### 3.1.2 Merken Sie sich die Redemittel für einen Geschäftsbrief:

- *Wir bestätigen den Empfang Ihres Briefes vom 21. d.M.*
- *Ich habe Ihr Schreiben vom ... mit bestem Dank erhalten, und teile Ihnen hierauf mit, daß ...*
- *Mit Dank bestätigen wie den Erhalt/den Eingang Ihres Briefes/Telegramms vom*
- *Wir nehmen Bezug auf Schreiben vom 5. v. M*
- *Bezug nehmend auf .../Unter Bezugnahme auf Ihr Fernschreiben ...*
- *In Beantwortung Ihres Briefes ...*



- *Im Nachgang zu unserem Brief vom ...*
- *Wir erwarten Ihre Antwort.*
- *Wir hoffen auf einr positive Antwort.*
- *Wirdanken Ihnen im voraus für die Erfüllung unserer Bitte.*
- *Für Ihre Bemühungen danken wir Ihnen.*
- *Wir bitten Sie, uns Ihre Entscheidung so bald wie möglich mitzuteilen.*

### 3.1.3 Analysieren Sie das Muster für einen Geschäftsbrief

#### Muster für einen Geschäftsbrief

<b>Meier &amp; Söhne</b>			
<b>Polstermöbelfabrik</b>			
Meier & Söhne Postfach 256, 3500 Salzburg			
<hr/>			
Einschreiben			
Schrader & Lehmann			
Einkaufsabteilung			
Max-Richter-Straße 95			
8970 Immenstadt			
Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom 02.03	Unsere Zeichen, unsere Nachricht vom L-Hf	(05 61) 8243-1 Durchwahl 8243 52	Salzburg 05.23 ...
Angebot über Bürosofas			
Sehr geehrte Damen und Herren,			
XX			
XX			
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX			
Mit freundlichen Grüßen			
Heinz Meier			
Anlagen: Kataloge Preislisten			

### 3. 2 Anfragen

#### 3.2.1 Informieren Sie sich über den Aufbau einer Anfrage

(DieAnfrage) Лист-запит може бути загальним (allgemeineAnfrage) spezielleAnfrage, коли направляють запит щодо конкретних товарів.

#### Структура листа-запиту:

1. Вказівка на джерело адреси фірми, до якої направляють запит (Hinweis

auf die Herkunft der Anschrift).

2. Причина запиту (Grund der Anfrage).

3. Предмет запиту (Gegenstand der Anfrage):

– опис бажаного товару (Beschreibung der gewünschten Ware);

– вказівка щодо потрібної кількості (Angabe der gewünschten Menge);

– прохання вислати каталоги, прейскуранти, зразки, креслення тощо, а також умови постачання й оплати (Bitte um Kataloge, Preislisten, Muster, Zeichnungen u. a., sowohl Zahlungs- und Lieferungsbedingungen).

4. Якщо це можливо – вказівки щодо рекомендації (Eventuelle Angabe von Referenzen).

### **3.2.2 Merken Sie sich die Redemittel für eine Anfrage:**

#### **До п. 1:**

- *Ich habe Ihre Anzeige in der ... Zeitschrift gelesen und bitte Sie, ...*
- *Durch Herrn ... habe ich erfahren, daß Sie ... herstellen.*
- *Auf der Herbstmesse wurde ich auf Ihre Erzeugnisse aufmerksam.*
- *Wir sind von den Vertretern der Fa. ... an Sie empfohlen worden.*
- *Wir verdanken Ihre Adresse Ihrem Vertreter in ..., der uns mitgeteilt hat, daß*
- *Unter Bezugnahme auf Ihre Anzeige in ..., bitten wir Sie um Zusendung...*
- *Wir haben von einem unserer Kunden erfahren, daß ...*

#### **До п. 2:**

- *Ich möchte mein Lager ergänzen und bitte um Ihr Angebot mit Mustern.*
- *Meine Kundschaft verlangt in letzter Zeit häufig ... . Senden Sie mir bitte Ihren Katalog und die Preisliste*
- *Am ... will ich ein ... Geschäft eröffnen; ich suche daher Lieferer für ...*
- *Wir bitten Sie, uns ein Angebot zu machen, das zu Geschäften im größeren Maßstab führen konnte ...*
- *Wir sind an Ihren Erzeugnissen sehr interessiert und bitten Sie daher,*
- *Wir haben Bedarf an ...*
- *Wir werden in nächster Zeit eine größere Menge von ... brauchen*

#### **До п. 3:**

- *Bitte teilen Sie uns Ihre Verkaufsbedingungen für ... mit.*
- *Wir haben Interesse an ... und bitten Sie, uns ... zu senden.*
- *Wir brauchen dringend ... . Bieten Sie uns unter Angabe Ihrer kürzesten Lieferzeit an ...*
- *Bitte senden Sie uns Ihre neueste Preisliste einige Proben von ... –*
- *Wir bitten Sie um Ausarbeitung einer festen Offerte (eines festen Angebots) für Maschinen laut den beigefügten technischen Daten.*
- *Wir bitten Sie uns ein Angebot in dreifacher Ausfertigung über ... entsprechend Ihrem Katalog für das Jahr ... zu senden.*
- *Dürfen wir Sie bitten, uns Kataloge zu übermitteln.*
- *Geben Sie uns bitte an, welche Mengen Sie auf Lager haben und ob sie sofort geliefert werden können?*

- *Wir brauche von diesem Artikel große Mengen.*
- *Unter welchen Bedingungen sind Sie bereit, uns Ihre Muster zu schicken?*

**До п. 4:**

- *Sie können sich über uns bei der Fa. ... erkundigen*
- *Firma ... ist gern bereit, Auskunft über uns zu erteilen*

### 3.2.3 Analysieren Sie das Muster für eine Anfrage

#### Muster für eine Anfrage

Firma Köhler Informatk  
Postfach 627  
7400 Tübingen 1

Firma Udo Seifert  
Kastanienstr. 12  
6450 Hanau 1

Ihre Zeichen  
fr -be

Meine Zeichen  
E/ST

Telefon  
(0 70 71)  
53 917

Tübingen  
18.04.95

Anfrage über Preisliste und Kataloge für transportable Festplatten

Sehr geehrte Damen und Herrn,

aufgrund unseres Schreibens vom 08.02.1995 haben wir von Ihnen einige Exemplare Preisliste und Kataloge der transportablen Festplatten der Tzpen Memo Pack 20 MB, 30 MB und 40 MB erhalten.

Es liegen aber noch eine Anzahl Anforderungen seitens unserer Kunden speziell für die Tzpen Memo Pack 60, 80 und 100 MB und größere Kapazitäten.

Um den Forderungen der Kunden entgegenzukommen, bitten wir Sie um Zusendung von je 10-20 Stück Kataloge und Preisliste.

Mit freundlichen Grüßen

*R. Köhler*

Robert Köhler

## 3.3 Angebote

### 3.3.1 Informieren Sie sich über den Aufbau eines Angebotes

Листом-пропозицією постачальник (der Lieferer) відповідає на лист-запит. Відповідаючи на загальний запит, він дякує за виявлений інтерес і додає прейскурант, каталоги та умови типової угоди (Allgemeine Geschäftsbedingungen – AGB). Відповідь на спеціальний запит має містити відповіді на всі питання клієнта. Розрізняють тверду пропозицію (das Festangebot) і вільну пропозицію без зобов'язань (das freibleibende Angebot). Структура листа-пропозиції:

1. Підстава листа-пропозиції (Grund für das Angebot).
2. Відповіді на запитання (Beantwortung der gestellten Fragen).

3. Додаткові пропозиції (Zusatzangebote).
4. Сподівання на замовлення (Hoffnung auf Bestellung).

Відповідаючи на запитання, слід дати точний опис товару, якщо є така можливість – додати фотоматеріали і/або малюнки і/або зразки (das Muster). Під час визначення ціни (der Preis) зазначається можливість знижки (der Preisnachlaß, der Rabatt, der/das Skonto). Окремо вирішується питання витрат на упакування (die Verpackungskosten) і транспортних видатків (die Frachtkosten), часу постачання (die Lieferzeit) та оплати (die Rechnung, die Bezahlung).

### **3.3.2 Merken Sie sich die Redemittel für ihr Angebot:**

#### **До п. 1.**

- *Ich freue mich, daß Sie mit mir in Geschäftsverbindung treten wollen.*
- *Gern senden wir Ihnen die gewünschten Muster und bieten Ihnen an ...*
- *Unser Vertreter, Herr ... hat uns mitgeteilt, daß Sie lebhaftes Interesse für unsere Waren ... haben.*
- *Ihrer Bitte (hrem Wunsch) gemäß ... .*
- *Auf Ihre Anfrage vom ... teilen wir Ihnen mit, daß ... .*
- *Wir bestätigen unser gestiges Telegramm und teilen Ihnen mit, daß wir ... liefern können.*
- *Mit Bezug auf Ihr Schreiben vom ... (Unter Bezugnahme auf Ihr Schreiben/bezugnehmend auf Ihr Schreiben vom ...) erlauben wir uns ... .*

#### **До п. 2.**

- *In der Anlage senden wir Ihnen unseren Katalog mit der neuesten Preisliste*
- *Unsere ausführliche Preisliste wird Sie von der Reichhaltigkeit unseres Sortiments überzeugen.*
- *Das Angebot ist unverbindlich/freibleibend*
- *Unsere Angebot gilt nur bis zum ...*
- *Unsere Preise gelten ab Werk.*
- *Wir liefern frei dort.*
- *Verpackung und Fracht sind im Preis enthalten.*
- *Wir sind bereit, Ihnen einen 5%-igen Rabatt zu gewähren.*
- *Unsere Preise ermäßigen sich um 5%.*
- *Sie können aus unserer Preisliste ersehen, daß unsere Preise mindestens 5% unter dem Marktpreis liegen.*
- *Wir räumen Ihnen einen Skonto in Höhe von 10% ein.*

#### **До п. 3:**

- *Auf Nr. ... weise ich besonders hin.*
- *Für Ihre Zwecke wird sich das Modell ... am besten eignen.*
- *Die in der Preisliste angekreuzten Artikel kann ich Ihnen besonders empfehlen, weil die Waren aus ... hergestellt sind.*
- *Ich konnte einen größeren Posten ... vorteilhaft einkaufen.*

#### **До п. 4:**

- *Wir würden uns freuen, bald eine Bestellung von Ihnen zu erhalten.*

- *Ich empfehle Ihnen recht bald zu bestellen, weil ich nur geringe Mengen auf dem Lager habe.*
- *Wir bitten Sie nochmals, unser Angebot zu überprüfen und uns mitzuteilen, ob mit einer Auftragserteilung zu rechnen ist.*
- *Sollte Ihnen unser Angebot nicht zusagen, wären wir für die Bekanntgabe der Gründe dankbar.*

### 3.3.3 Analysieren Sie 2 Muster für Angebote

#### Muster № 1 für ein Angebot

<p>_____ Heico Speil _____</p> <p style="margin-left: 200px;">58963 Bielefeld Postfach 2574</p> <p style="margin-left: 50px;">Schreibwarenhandlung Karl Reinhardt Bremer Straße 28 2000 Hamburg 12</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom 10. 09.....</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Unsere Zeichen unsere Nachricht vom 15.09.....</td> </tr> </table> <p style="margin-left: 50px;"><b>Angebot über Schreibwaren</b></p> <p>Sehr geehrter Herr Reinhardt, wir freuen uns, daß Sie Interesse an unseren Schreibwaren haben und senden Ihnen gern gewünschten Katalog mit der neuesten Preisliste. Im Katalog haben wir die Schreibwaren nach Preisgruppen sortiert. Beachten Sie bitte unsere günstigsten Liefer- und Zahlungsbedingungen am Ende des Katalogs. Wir hoffen, daß unsere Produktion Ihren Verkaufsvorstellungen entsprechen und wir Sie bald beliefern können. Mit freundlichen Grüßen Herbert Henneberg &amp; Co.</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">Anlagen: Katalog, Preisliste</p> <p>ppa. (Unterschrift) Anette Prollius</p>		Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom 10. 09.....	Unsere Zeichen unsere Nachricht vom 15.09.....
Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom 10. 09.....	Unsere Zeichen unsere Nachricht vom 15.09.....		

## Muster № 2 für ein Angebot

Otto Seil & Co.  
Alster 256  
14569 Hamburg

Produktionsvereinigung  
"Stadtwerke Bremen "  
An der Weide 54  
28359 Bremen

### **Angebot über Baumaschinen**

Sehr geehrte Herren!

Wir bieten Ihnen gemäß unseren „Allgemeinen Lieferbedingungen“ folgende Baumaschinen an:

5 Stück Maschinen, Modell A

Jede Maschine zum Preis von ...

Insgesamt = ...

Liefertermin: IV. Quartal 19...

Lieferbasis: Franco Grenze Lieferland

Zahlung: Die Bezahlung erfolgt in ... in Form des Inkassos

Montage: Die Montage und das Einarbeiten der Maschinen ist von unseren Spezialisten durchzuführen. Ein separater Montagevertrag ist rechtzeitig abzuschließen.

Mit freundlichen Grüßen

Monika Sauer (Unterschrift)

### **3.3.4. Lesen Sie den Brief und bestimmen Sie, ob es eine Anfrage oder ein Angebot ist.**

Handelsgesellschaft für  
Analysensysteme GmbH  
Postfach-245

*Fischer & Werkmeister GmbH*  
*Maxstr. 336*  
*96049 Bamberg*

Sehr geehrte Damen und Herren, wir senden Ihnen heute unseren aktuellen Katalog zu. In diesem Katalog ist wieder eine Vielzahl an Analysensystemen enthalten, die für Sie von Interesse sind. Alle Geräte befinden sich in technisch und optisch einwandfreiem Zustand – das garantieren wir Ihnen.

Werfen Sie jetzt einen Blick in unseren Katalog und fordern Sie Prospektunterlagen bei uns an. Wir hoffen auf eine baldige Bestellung von Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

**Beantworten Sie folgende Fragen**

1. Was schickt Laborgerätebörse an die Firma Fischer & Werkmeister GmbH?
2. Was wird im Schreiben angeboten?
3. In welchem Zustand ist die angebotene Ware?
4. Warum kann das Angebot von Laborgerätebörse für Fischer & Werkmeister GmbH von Interesse sein?

**3.3.5. Lesen Sie den Brief und bestimmen Sie, ob es eine Anfrage oder ein Angebot ist.**

Bobrink AG  
Schillerstr. 28  
34852 Stuttgart

Firma Heiko Lars  
Katharinenstr. 34/2  
28359 Bremen

Sehr geehrte Damen und Herren, aufgrund unseres Schreibens vom 25.08.2005 haben wir von Ihnen einige Preislisten und Kataloge für transportable Festplatten der Typen Memo Pack 50 MB, 60 MB, 70 MB erhalten. Es liegen aber noch eine Zahl der Anforderungen seitens unserer Kunden vor speziell für die Typen Memo Pack 80, 100, 120 MB und größere Kapazität.

Um den Forderungen der Kunden entgegenzukommen, bitten wir Sie um die Zusendung von je 10-20 Kataloge und Preislisten.

Wir danken Ihnen im voraus für Ihre Hilfe.

Mit freundlichen Grüßen

**Ergänzen Sie die Tabelle aufgrund der Information aus dem Schreiben.**

Anschrift des Absenders	
Grund der Anfrage	
Gegenstand der Anfrage	
Gewünschte Menge	

**3.3.6 Lesen Sie den Brief und bestimmen Sie, ob es eine Anfrage oder ein Angebot ist.**

Xaver Ertl GmbH  
Drygalskiallee 118  
D-81477 München

Bärenbräu AG  
Gelbe Gasse 15  
A-4020 Linz

Sehr geehrte Damen und Herren, Ihre Adresse teilte uns die Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern mit.

Wir sind eine mittelständische österreichische Brauerei und suchen für unser geplantes neues Weißbier „Linzer Weiße hefetrüb“ einen Etikettenlieferanten. Unser geschätzter Jahresbedarf liegt bei ca. 100 000 Stück.

Bitte senden Sie uns so bald wie möglich ein unverbindliches Angebot mit Mustern

Ihrer Etiketten zu. Außerdem benötigen wir ausführliche Angaben über Lieferzeiten, Preise, Liefer- und Zahlungsbedingungen.

Bei Rückfragen steht Ihnen unsere Mitarbeiterin Hermine Brunnauer gern zur Verfügung.

Wir danken Ihnen im voraus für Ihre Hilfe.

Mit freundlichen Grüßen

***Beantworten Sie folgende Fragen.***

1. Woher hat Bärenbräu AG die Anschrift des Etikettenproduzenten?
2. Was stellt der Absender her?
3. Was ist der Grund des Schreibens?
4. Wer ist die zuständige Person für die Mitarbeit mit Etikettenlieferanten?

***3.3.7 Schreiben Sie die Geschäftsbriefe aufgrund vorliegender Information.***

1. Sie sind: Polstermöbelfabrik Boneschi, Italien  
Sie schreiben an: Harms am Wall, Bremen  
Sie wollen: Samtstoffe für Sofa „Elise“
  - machen Sie eine Anfrage über Kataloge mit Stoffmustern und Preislisten;
  - bitten Sie um die Information über Zahlungs- und Lieferbedingungen.
2. Sie sind: Ikarus Direktversicherung  
Sie schreiben an: Reiseagentur Becker AG, Bremen, Deutschland  
Sie wollen: besonders günstige Autoversicherungen anbieten
3. Sie sind: Fahrradhersteller Compostelli, Mailand  
Sie schreiben an: Gummiwerke Pelikan, Hamburg  
Sie brauchen: Reifen für ein neues Fahrradmodell
  - machen Sie eine Anfrage über Kataloge für gewünschte Reifen und Preislisten;
  - zeigen Sie Ihr Interesse an die Produktion von Gummiwerke Pelikan;
  - informieren Sie sich über den Liefertermin und die Zahlungsbedingungen;
  - drücken Sie Ihre Hoffnung auf weitere Mitarbeit aus.
4. Sie sind: Lampenfabrik Wirt GmbH.  
Sie schreiben an: Elektrogroßhandlung Fröhlich AG.  
Sie bieten an: 2000 Elektrolampen.
  - Teilen Sie Liefer- und Zahlungsbedingungen mit: innerhalb von 30 Tagen, 3 % Mengenrabatt ab 200 Stück, Lieferzeit 5 Wochen,
  - Beziehen Sie sich kurz auf die Anfrage;
  - der Kunde soll wissen, dass er den Preis beeinflussen kann;
  - drücken Sie Ihre Hoffnung auf einen baldigen Auftrag aus



### 3.4 Abschließen des Vertrags

#### 3.4.1 Informieren Sie sich über das Abschließen des Vertrags

У практиці існує два шляхи здійснення торгової угоди:

а) запит-пропозиція-замовлення + підтвердження замовлення (у випадку пропозиції без зобов'язання чи замовлення усно, телефоном чи телеграфом) – доставлення + оплата;

б) укладання договору при особистій присутності обох сторін. В цьому випадку договір містить наступні пункти:

1. Місце та час укладання – *Ort und Datum des Abschlusses*.
2. Імена сторін – *Namen der vertragschließenden Parteien*.
3. Предмет договору – *Gegenstand des Vertrages*.
4. Ціна та загальна вартість – *Preis und Gesamtwert*.
5. Термін постачання – *Liefertermine*.
6. Недоутримка – *Konventionalstrafe*.
7. Вимоги сплати – *Zahlungsbedingungen*.
8. Якість, маса товару – *Qualität, Gewicht der Ware*.
9. Упаковка та маркування – *Verpackung und Markierung*.
10. Випробовування та контроль – *Prüfung, Erprobung und Inspektion*.
11. Гарантії – *Gewährleistung*.
12. Страхування – *Versicherung*.
13. Форс-мажор – *Force majeure* [fors mazo:r].
14. Арбітраж – *Schiedsgericht*.
15. Інші вимоги – *Sonstige Bedingungen*.
16. Юридичні адреси сторін – *Juristische Anschriften der Parteien*.
17. Підписи – *Unterschriften*.

#### 3.4.2 Merken Sie sich die Redemittel für einen Vertrag

##### **Gegenstand des Vertrags:**

- *In Übereinstimmung mit dem Protokoll über die gegenseitigen Warenlieferung zwischen..... verkauft der Verkäufer an den Käufer zu den Bedingungen franko Wagen Grenze...*
- *Die Spezifikation ist in der Anlage angegeben..*
- *Der Verkäufer verkauft und der Käufer kauft zu Bedingungen ....gemäß Beilage Nr.12 ... inklusive der technischen Dokumentation.....,*
- *Der Verkäufer hat das Recht, 10 % mehr oder weniger zu liefern*

##### **Preis und Gesamtwert:**

- *Die Preise sind fest und unterliegen keinen Veränderungen- Die Preise bleiben fest für die ganze Gültigkeitsdauer des Vertrages.*
- *Die Preise verstehen sich pro 100 kg/per laufendes Meter. - Der Preis der Ware ist festgelegt in ... (Währung).*
- *Der Preis versteht sich franko Wagen...*
- *Die Kosten für... sind miteinbegriffen.*

- Die Gesamtsumme/der Gesamtpreis/der Gesamtwert des Vertrages beträgt...
- Die Preise beinhalten die Kosten für...
- Die Preise der einzelnen Positionen sind in Anlage (n) Nr... aufgeführt.

### **Abkürzungen, die in der BRD annerkannt sind:**

*ab Werk/ab Lager* — усі витрати несе покупець.

*ab hier/ab Verladestation/ab Hannover (Sitz des Lieferanten)* — постачальник сплачує доставку до вокзалу, все інше – покупець.

*frei dort/ frei Empfangsbahnhof /frei N. (Sitz des Kunden)* – покупець сплачує доставку на фірму зі станції в своєму місті.

*frei Haus/frei Lager dort* – постачальник бере на себе усі фрахтові витрати.

### **Internationale Lieferbedingungen:**

**CAF** (*cost and freight = Kosten und Fracht*) – КАФ (вартість та фрахт) – продавець несе витрати по фрахту до місця призначення (*frei Haus*)

**CI** (*Cost and insurance = Kosten und Versicherung*) – CI (вартість та страхування)

**CIF** (*Cost, insurance, freight*) – CIФ (вартість, страхування, фрахт) – як і КАФ, але продавець сплачує страховку.

**CIFCI** (*Cost, insurance, freight, comission and interest= Kosten, Versicherung, Fracht, Komission und Prozenten*) - як і КАФ, але продавець сплачує комісійні та відсотки.

**CIP** (*Freight/ carriage and insurance paid to “named point of destination”= Fracht und Versicherung bezahlt bis Bestimmungsort*) – фрахт та страхування сплачені до зазначеного місця призначення (*frei dort*).

**C/P** (*Carriage paid= Fracht bezahlt*) - перевезення сплачено.

**DAF** (*Delivered at frontier= zur Grenze geliefert*) - доставлено до кордону, франко-кордон.

**EXQ** (*Ex quay = Ex Kai*) – франко-пристань.

**EXS** (*Ex ship = Ex Schiff*) – франко-судно, з судна.

**EXW** (*Ex work = Ab Werk/Lager*) — франко-завод постачальник; чи: *ab Werk (a. W.), ab Lager*.

**FAQ** (*Free alongside quay = Frei längs Kai*) — франко вздовж набережної.

**FAS** (*Free alongside ship = Frei längsseite Schiff*) - франко вздовж борту судна.

**FOA** (*Free on aircraft = Frei Flugzeug geliefert*) — франко-літак чи: FOB airport.

**FOB** (*Free on bord = Frei an Bord*) — ФОБ, франко-борт.

**FOR** (*Free on rail = in Waggon verladen*) — ФОР, франко – завантажувальна платформа, франко-вагон; чи: *franko/freit Wagen/ Waggon (ab hier)*

**FOT** (*Free on truck = in LKW verladen*) — франко-вантажівка; франко-завантажувальна платформа.

**FPO** (*Free Post Office = Postamt geliefert*) — франко-почтамт.

**FRC** (*Free carrier = frei Frachtführer*) — франко-експедитор.

### **Liefertermine:**

- Die Ausrüstung ist nach folgenden Lieferzeiten laut Anlage №... zu liefern.
- Die Ware soll zu den angegebenen Terminen geliefert werdren.

- Die Lieferung erfolgt...
- Vorfristige Lieferung innerhalb..... ist zulässig/nur nach Zustimmung des Käufers gestattet.
- Die verkaufte Ware muß in gleichen monatlichen Partien geliefert werden.
- Die Vorauslieferungen/Vorablieferungen sind bis ... gestattet
- Die Waren sind unserem Lagerhaus/unsere Fabrik/unsere Kunden in ... anzuliefern

### **Konventionalstrafe:**

- Bei Verzögerung in bezug auf vertragliche Liefertermine zahlt der Verkäufer dem Käufer eine Strafe in Höhe...
- Die gesamte Summe der Strafe darf nicht... überschreiten.
- Der Käufer ist berechtigt, die Konventionalstrafe zu beanspruchen
- Die Höhe der Konventionalstrafe ist durch ein schiedsgerichtliches Verfahren nicht zu
- Der Verkäufer verpflichtet sich, die Strafe auf die erste Forderung des Käufers zu zahlen.

### **Qualität und Gewicht der Ware:**

- Die Qualität der Ware muß durch Zertifikate bestätigt werden.
- Die Qualität der Ware muß den in ... (Land) gültigen technischen Bedingungen / Vorschriften entsprechen.
- Die gelieferten Produkte müssen der 1. Sorte sein.
- Die Qualität der Ware darf nicht von der der Muster abweichen, die beiderseitig vereinbart sind

### **Verpackung und Markierung :**

- Die Ware wird in Kisten/ Trommeln/ Paletten/ Kartonschachteln/ Pappkartons/ Papier/Flaschen/Säcken/thermoplastischer Folie/Schrumpffolie / mit Luftkissenfolie gepolsterten Briefumschlägen/mit Hohlraumfüller/.... verpackt
- Die Ware wird in Ballen mit Gewicht von je... kg geliefert.
- Die Verpackung muß die Ware gegen Witterungseinflüsse schützen. – wasserdichte Verpackung.
- Der Verkäufer haftet für eventuelle Verluste und Beschädigungen infolge mangelhafter Verpackung.
- Der Verkäufer übernimmt die volle Haftung für Schäden, Beschädigungen oder Bruch.
- Die Kisten werden von 4 Seiten markiert.
- Die Markierung muß deutlich mit wetterfester Farbe in deutscher und russischer/ukrainischer Sprache aufgetragen werden und folgendes enthalten: Bestellnummer, Bestimmungsort, Bezeichnung des Kunden, Kistenummer, Nettogewicht, Bruttogewicht u.a
- Die Kollos werden durch Bruchzahlen numeriert: 4/15

**Gewährleistung:**

- Der Verkäufer garantiert, daß die Qualität der gelieferten Ware dem Vertrag völlig entspricht.
- Der Verkäufer garantiert die normale Arbeit der Ausrüstung im Laufe von... Monaten.
- Die Garantiefrist beträgt ... Monate, gerechnet vom Tage der Inbetriebnahme
- Die Garantie erstreckt sich nicht auf Ersatzteile.
- Wir leisten keine Gewähr für Schäden, die durch unsachgemäße Verwendung, Wartung, Beförderung und Lagerung verursacht sind.
- Von der Gewährleistung sind ausgenommen: Lampen, Batterien usw.

**3.4.3 Analysieren Sie das Muster für einen Vertrag****Vertrag-Nr. 258963**

Die Firma...., im folgender „Käufer“ genannt, einerseites, und die Firma....., im folgender „Verkäufer“ genannt, andererseits, haben diesen Vertrag wie folgt abgeschlossen:

Der „Verkäufer“ verkauft und der „Käufer“ kauft zu den Bedingungen....folgende Ausrüstung.....

Die Stückliste und die technische Charakteristik der Ausrüstung und Zubehör sind in Anlage (n) Nr. .... vorgesehen. Die Preise sind in Anlage (n) Nr. ... aufgeführt.

Die Preise gelten ....einschließlich Exportverpackung, Markierung ...

Die Gesamtsumme des Vertrages beträgt ....

Die im Vertrag aufgeführte Ausrüstung ist komplett zu liefern, und zwar nach folgenden Liefererzeiten laut Anlage Nr. ...

Zahlungen in Höhe von...% des Wertes der gelieferten Ausrüstung erfolgen in.... (Währung) innerhalb .....Tage nach .....(Bedingung).

Im übrigen gelten die allgemeinen Verkaufsbedingungen des Verkäufers.

Dieser Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Partner in Kraft.

....(Ort), den ....19....(Datum)

Unterschriften:

Unterschriften:

## Wortschatz

### A

abbauen vt	зменшувати
abbestellen vt	скасовувати замовлення
Absatz m	збут
Absatzmark m	ринок збуту
Abwicklung f	розвиток
Arbeitslosigkeit f	безробіття
Arbeitsmarkt m	ринок праці
Attraktivität f	привабливість(інвестицій)
Aufbautendenz f	тенденція до змін
Aufschwung m	ріст економіки
Arbeitsplatz m	робоче місце
Arbeitsgeber m	роботодавець
Arbeitnehmer m	працівник за наймом
Ausfuhr f	вивіз, експорт

### B

Bankbelege m pl	банківські документи
barattieren vt	проводити бартерну угоду
Bargeschäft n	угода за готівкою
Barleistung f	платіж готівкою
belegen vt	підтверджувати документом
Beschlag m	конфіскація, арешт
Besitzsteuer m pl	податок з капіталу
Bestand m	запас, фонд, наявність
besteuern vt	обкласти податком
Bewertung f	оцінка вартості
bewirtschaften vt	вести господарство
Bezollung f	оподаткування митним збором
Buchführung f	ведення бухгалтерського обліку
Buchprüfer m	аудитор, бухгалтер-ревізор

### C

Cashandcarry(англ.)	продаж готівкою без доставки
Charter m (англ.)	чартер
Conto, a conto (лат.)	використання готівки у рахунок

### D

Darlehen pl	позика, договір позики
Darleiher m	кредитор
Dealer m	дилер, посередник
Depositenzins m	процент за вкладом

Devisen f	депозит (чеки, векселі та інші грошові кошти)
Dienstleistung f	послуги (так званий 3-й сектор економіки, що містить зокрема торгові послуги, банківську діяльність, страхування)
Dirigismus m	система активного державного впливу на економіку країни
Diskontsatz m	облікова ставка
Distribution f	розподіл прибутків та майна за групами населення(серед покупців)
Domäne f	земельна власність, маєток
Doppik f	подвіна бухгалтерія
Dritthftung f	поручництво третьої особи
Durchsuchung	митний огляд
<b>E</b>	
EDV-System n	електрона система обробки даних
Effekten pl	векселі цінні папери
Effektiv	чистий (про прибуток), готівкою
Eigenfinanzierung f	фінансування за рахунок власних коштів
Eigenkapital n	власний капітал
Einfuhr f, Einfuhrung f	імпорт, впровадження, ввіз
Einfuhrfirma f	фірма – імпортер
einhandeln vt	купляти, придбати
Einheitsgebührentarif m	єдиний тариф
Einheitsmarkt m	єдиний ринок
Einlege f	внесок, вкладення, уміст
Einlagenkonto n	рахунок вкладника, депозитний рахунок
Einlauf m	надходження грошей, документів
einlegen vt	вносити гроші, подавати скаргу
Einleger m	вкладник
Einlösung f	виплачування, сплата
Einnahmehuch n	прибуткова книга
einsetzen	вводити в експлуатацію
Einsparung f	економія, накопичення
Einstand m / Einstellung f	вступ до посади
einzahlen vt	платити
Einzug m	стягнення грошей, отримання платіжу
Entgeld n	збір грошей
Erfüllung f	введення ( у кошторис)
Ertrag m	дохід, прибуток, виручка

Ertragshöhe f	розмір прибутку
Erwerbssteuer f	прибутковий податок
erwirtschaften	отримувати прибутки
Etat m	бюджет, кошторис
etatisiert	уведений у бюджет
Europäisches Währungs-system n	Європейська валютна система
EWS	

## F

Fachgeschäft n	спеціалізований магазин
Factoring n (англ.)	спосіб фінансування, збуту через посередника
Fahrnis f	рухоме майно
Fallit m	банкрот
Fehle f	дефіцит, недолік
Festigkeit f	стабільність, стійкість
Fiskalpolitik f	податкова політика
Flaute f	застій, стагнація
Förderung f	стимуляція
Freisetzung f	звільнення (фінансових ресурсів)
Fremdkapital n	позичений капітал
fundiert	заснований, вкладений
fungieren	функціонувати

## G

Gebarung f	керування справами, ведення фінансових справ, фінансова комісія
Geberland n	країна-донор (яка дає кредит)
Geld n	гроші, ціна попиту
Geldbestand m	грошові кошти, готівка
Geldordnung f	грошова система
Gemeinkosten pl	накладні витрати
Gesellschaft f	товарицтво, компанія
Gesellschaftsvermögen n	активи, суспільне майно компанії
Gewinn m	прибуток, вигода, дохід
Giro n	безготівковий розрахунок, жиро
Grenzaufwand m	крайні витрати
Grenzkurs m	біржовий курс
Großbetrieb m	велике підприємство
Grundwert m	основний капітал, основна вартість
Günstig	сприятливий

## H

Habe f	майно, власність, стан
Haltung f	положення, ведення конторських книг

Hand f	органи державної влади
Handgeld n	задаток
Haushalt m	бюджет
Hebel m	економічні важелі
herabsetzen vt	знижувати
Heranziehung f	притягнення (інвестицій)
<b>I</b>	
Immobilien pl	нерухомість
Immobilienhandel m	торгівля нерухомим майном
Insolvent	неплатоспроможній
Insolvenz f	банкрутство, неплато- спроможність
Investbau m	незаможність
Investitionsvorhaben n	капітальне будівництво
Investment n	капіталовкладення
Investmittel n, pl	капітальні витрати
<b>K</b>	
Kalkül n	обчислення, калькуляція
Kapitalgeber m	інвестор
Kataster m	кадастр, поземельна книга
Kauf m	купівля
Käuferfirma f	фірма- покупець
Kaufgegenstand m	предмет купівлі-продажу
Knappheit f	обмеження
Konsequenz f	послідовність
konsistent	консистентний, несуперечний
Kontensperre f	арешт / блокування рахунка
ein Konto auflösen	закривати рахунок у банку
ein Kontoeröffnen/einrichten	відкривати рахунок у банку
auf dem Konto haben	мати на рахунку
das Konto belasten	дебетувати рахунок
Kredit m, n	кредит
Einen Kredit tilgen	погашати кредит
verzinslicherKredit	кредит під відсотки
<b>L</b>	
Lasten f, pl	податок, відрахування
Leasingvertrag m	орендна угода
Lebensdauer f	технічний строк експлуатації
Leistung f	продуктивність праці, здійснений результат
Leistungen f, pl	послуги, здійснення послуг
leistungsorientiert	націлений на кінцевий результат



Lieferant m	постачальник
Liquidität f	ліквідність
Lohnsperre f	заморожування заробітної платні
<b>M</b>	
Machthaber m	довірений, доручений
Marktkartensystem n	система раціонування, карткова система
marktführend	провідний на ринку
Marktverschiebung f	зрушення ринкової кон'юнктури
Materialbeschaffung f	забезпечення сировиною
Materialeinsatz m	витрати сировини
Mehrwert m	додаткова вартість
Mehrwertsteuer f	податок на додаткову вартість
Meistbegünstigung f	найбільше сприяння
Mengenstaffel f	шкала оптових знижок
minderwertig	низькоякісний, низькосортний
Mitbewerber m	конкурент
Mittel n pl	засоби (фінансові, матеріальні)
Mittlertum n	посередництво
<b>N</b>	
Nachfrager m	покупець
Nachfrist f	відстрочення, додатковий строк
Nachprüfung f	додаткова перевірка
Nachteil m	недолік, збитки, шкода
Niederlassung f	філіал, відділ
Note f	банкнота, банківський білет
Notenbank f	емісійний банк
Notendeckung f	забезпечення банкнот
<b>O</b>	
Ökosystem n	економічна система
Orderbestand m	портфель заказів
Orderindossament n	ордерний індосамент
<b>P</b>	
Partieware f	уцінений товар
Passiva n pl	пасиви, борги
pauschal	оптом, цілком
Pfandhaus n	ломбард
Planwirtschaft f	планова економіка
Preistendenz f	тенденція у пересуванні цін
Preistreiberei f	завищення цін
primär	первинний

Primärkosten pl  
probieren vt  
pro-Kopf  
Prolongation f

первинні витрати  
випробувати  
на душу населення  
продовження правових  
відношень

## Q

Qualifikationsgrad m  
Qualifikationsgruppe f  
Qualifizierung  
Quantität f  
Quelle f  
Quelle f

рівень кваліфікації  
кваліфікаційний розряд  
кваліфікація, розряд  
кількість  
джерело  
квота, доля, внесок

## R

Rabatt m  
~ einräumen/geben/gewären  
Rahmenvertrag m  
rational, rationell  
Rechenschaft f  
Rechnung f  
Regionierung f  
Reineinkommen n  
Remission f  
Rente f  
Rezession f  
Rückschlag m  
Rückvergütung f

знижка  
давати знижку  
угода про загальні умови  
раціональний, розумний  
звіт  
рахунок, рахунок- фактура  
класифікація регіонів  
чистий прибуток  
звільнення від податків  
рента, прибуток, пенсія  
встановлене законом змінення  
кризис, падіння  
компенсація, відшкодування

## S

Sachkapital n  
Sachsteuern f pl  
Satz m  
Satzungskapital n  
Schadenvergütung f  
Schaubild n  
einen Scheck ausfüllen  
einen Scheck ausstellen  
Schmiergeld n  
Schmuggel m  
Schonfrist f  
Schuldbrief m  
Schwarzarbeit f  
Schwarzgeld n  
Schwarzhandel m  
Schwarzmarkt m

основний капітал  
податки на нерухоме майно  
норма, ставка  
статутний капітал  
відшкодування збитків  
графік графічне зображення  
заповнити чек  
виписати чек  
хабар  
контрабанда  
пільговий строк  
боргове зобов'язання  
нелегальна трудова діяльність  
доходи від нелегального бізнесу  
нелегальна торгівля  
чорний ринок

Selbstständige pl	особи, які працюють не за наймом
Selbstkosten pl	собівартість
Sicherheit f	гарантия, забезпечення, зalog
Sicherheitsbonität f	гарантована платоспроможність
sichern vt	забезпечувати, гарантувати
Simulation f	імітація, імітаційне моделювання
Soll n	дебет
Soll-Betrag m	запланована сума
Soll-Ist-Vergleich m	порівнювання фактичних показників
Sollkosten pl	планові витрати
Sollselbstkosten pl	максимально дозволена вартість
Soll-und-Haben n	дебет і кредит
solvent	платоспроможній
Sparen n	накопичення грошей
Spesen pl	накладні витрати
Staatshaushalt m	державний бюджет
Stagnation f	стагнація
Stammkapital n	основний капітал у товаристві з обмеженою відповідальністю
Standort m	містоположення
Statut n	статут, положення
statutarisch	відповідний статуту
Steueraufkommen n, pl	податкові надходження
Steuerbegünstigung f	податкова льгота
Steuererlaß m	звільнення від сплати податків
Steuerhinterziehung f	ухилення від сплати податків
Steuerpflicht f	обов'язок сплати податків
Stückgut n	штучний товар
Subkonto n	субрахунок
<b>T</b>	
Tagessoll n	денна норма
Tarif m	тариф
Tarifgruppe f	тарифний розряд
Tätigkeitsbereich m	сфера діяльності
technisieren vt	механізувати
Teilhaber m	пайовик, компаньйон
Tender m	тендер
tendieren vt	об'ява відкритого конкурсу
Terminmarkt m	ринок термінових угод
Terminweise	на термін, за строками
Top-Management n	вище керівництво

Trägerbetrieb m

головне керівництво

## Ü, U

Umlauffähigkeit f

оборотність

Umschlag m

оборот, конверт

Unterkäufer m

посередник

Untersuchung f

дослідження

urgent

терміновий

Überangebot n

перевищення пропозиції над попитом

überetatmäßig

терміново

Überfremdung f

перевага іноземного капіталу

Überschreitung f

перевиконання, перевитрата

Übersicht f

огляд

Umsatz m

обіг

## V

variabe

непостійний, змінний

verbuchen

записувати, реєструвати

verdoppeln

подвоювати

Verfahren n

метод, спосіб, процес

Verfallstag f

аукціон, публічні торги

Vergleich m

порівняння

Vergütung f

відшкодування збитків

Verhältnis n

співвідношення

Verhandlungen f, pl

переговори, ділові відношення

verjähren vi

врачати силу за строком

Verjährungsfrist f

давності

Verkaufskontrakt m

строк давності

Verknappung f

договір купівлі- продажу

vermarkten vt

нестача, діфіцит

Vermögen n

продати, збути

Verschleiß m

майно, капітал

Versicherung f

зношення, знос

versorgen v

страхування, страхова компанія

Versorgungsbetriebe m, pl

забезпечувати, постачати

Vertrag m

комунальні підприємства

Vertreter m

договір, контракт

Vertreterfirma f

представник, заступник

Vertreterkosten pl

фірма-агент

Vertrieb m

витрати на подання

Verwaltung f

продаж, збут

Verweisung f

управління, керування

посилання на документ

Verwirkung f	нестаток, втрата
Verzicht m (auf)	відмовлення від...
Volkswirtschaft f	народне господарство
Vollmacht f	повноваження, доручення
Vollmachtinhaber m	уповноважена особа
Voraussetzung f	передумова
Vorauszahlung f	передплата, задаток
Vorkäufer m	скупник, перекупник
Vorlage f	проект, пропозиція
Vorzug m	льгота, перевага
<b>W</b>	
Wahrung f	охорона, сохрaнність
Währung f	валюта
Währungskonto n	валютний рахунок
Ware f	товар
gefragte Ware	товар, який має попит
Warenbezug m	закупівля товарів
Weltgeld n	світові гроші
Welthandel m	світова торгівля
Wert m	вартість, ціна
wertlos	знецінений
Wertpapiere pl	цінні папери
Wettbewerbständigkeit f	конкурентоспроможність
wirtschaften vt	вести господарство
Wirtschaftlichkeit f	ефективність, раціональність
Wirtschaftszweig m	галузь економіки
<b>Z</b>	
Zahlbar	який належить оплаті
zählen v	рахувати, підраховувати
Zahlenf pl	дані, цифри
Zahler m	платник
Zahlung f	платіж, сплата
Zeche f	рахунок у ресторані
Zentrale f	центральна адміністрація, база
Zentralwert m	середній розмір
Zerstückelung f	роздроблення
zinsen vt	сплачувати відсотки
Zinssatz m	відсоткова ставка

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Бориско, Наталія Федорівна. Бізнес-курс німецької мови / Н. Ф. Бориско. - К. : ТОВ "ВП Логос", 2002. - 352 с. - (Серія "Вас чекає успіх!"). - Альтернативна назва : Wirtschafts Deutsch.
2. Буданов, Станіслав Ігнатович. Geschäftsdeutsch. Ділова німецька мова / С. І. Буданов, О. М. Тріщ. - Х. : Торсинг Плюс, 2006. - 112 с. - ISBN 966-693-316-0
3. Драб, Наталія Леонідівна. Техніка і мова презентації: Навч. посіб. / Н. Л. Драб ; Київський національний економічний ун-т. - К. : КНЕУ, 2002. - 102 с.: іл. - Альтернативное название : Präsentationstechnik und Präsentationssprache/ N.Drab. - Библиогр.: с. 101.
4. Копил, Ганна Олександрівна. Ділова німецька мова: Навч.-метод. посібник для самостійного вивчення німецької мови / уклад. Г. О. Копил [и др.]; Київський національний економічний ун-т. - К. : КНЕУ, 2001. - 118 с. - ISBN 966-574-289-2
5. Крылова, Нина Ивановна. Деловой немецкий язык. Коммерция [Текст] / Н. И. Крылова. - 3.изд., испр. и доп. - М. : НВИ-ЧеРо, 1998. - 158 с. - (Deutsch für Fachleute). - ISBN 5-89191-014-4
5. Міхальков, Яків Васильович. Вивчаємо економіку німецькою мовою [Текст] : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Я. В. Міхальков, І. В. Іванова ; Дніпропетровський ун-т економіки та права. - Д. : Видавництво ДУЕП, 2002. - 161 с. - ISBN 966-7479-38-2
6. Постникова, Елена Михайловна. Business-Deutsch: Бизнес-курс немецкого языка [Текст] / Е. М. Постникова. - К. : А.С.К., 2002. - 432 с. - ISBN 966-539-376-6
7. Хоменко Л.О. , Дима Г.М. . Німецька мова для спеціальностей: економічна кібернетика, статистика, економіка, бухгалтер ВНЗ II-IV рівнів акредитації.– Вінниця: Нова книга, 2007.
8. Ятель Г.П. Німецька мова: Поглиблений курс: Підручник/Г.П. Ятель, І.О. Гіленко, Л.Я. Мариненко, Т.С. Мироненко. – К. : Вища шк., 2002. – 214с.
9. Buscha, Anne. Geschäftskommunikation. Ведение деловых переговоров. Бизнес- курс немецкого языка: словарь, необходимые разделы грамматики, упражнения по развитию речевых навыков / А. Buscha, G. Linthout. - К. : Методика, 2000. - 160 с. - ISBN 3-19-011598-2. - ISBN 966-7269-16-7
10. Bünting K. Schreiben & Reden Leicht gemacht. Praktischer Ratgeber. Köln: Linhen Verlag, 1989 – 360 S.
11. Eppert F.. Grammatik lernen und verstehen. Verlag Klett Edition Deutsch GmbH, München, 1988. – 264 S.
12. Fingerhut M. Deutsch für den Beruf. Kommunikation am Arbeitsplatz. – Verlag für Deutsch, 2004.
13. Grimm H.-J., F. Kempter. Kleine deutsche Artikellehre. Verlag Enzyklopädie, Leipzig, 1994. – 175 S.
14. Hartmut Aufderstraße, Heiko Bock, Mechthild Gerdes, Jutta Müller, Helmut Müller. Themen neu. Lehrbuch für Deutsch als Fremdsprache. – Hueber Verlag, 2000.

15. Hering, Axel. Geschäftskommunikation. Деловая переписка и переговоры по телефону. Бизнес- курс немецкого языка [Текст] / А. Hering [и др]. - К. : Методика, 2000. - 240 с. - ISBN 3-19-001587-2. - ISBN 966-7269-22-1.
16. MEMO. Wortschatz- und Fertigkeitstraining zum Zertifikat Deutsch als Fremdsprache. Lehr- und Übungsbuch/ Druckhaus Langenscheidt, Berlin, 1995. - 200s.
17. Orth-Grambah J., M. Perlmann-Balme, S. Schwalb. EM. Lehrbuch für Deutsch als Fremdsprache. – Hueber Verlag, 2004.