



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

WIRTSCHAFTSDEUTSCH

ERIKA MEDLE SEMEC

DAMJANA MOŽIC

ERIKA OŠLAK

Višješolski strokovni program: Ekonomist
Učbenik: : Poslovni tuji jezik - Wirtschaftsdeutsch
Gradivo za 1. letnik

Avtorice:

Erika Medle Semec, prof. nemščine in angleščine
EKONOMSKA ŠOLA NOVO MESTO
Višja strokovna šola



Damjana Možic, prof. nemščine in angleščine
EKONOMSKA ŠOLA NOVO MESTO
Višja strokovna šola

Erika Ošlak, prof. nemščine
ŠOLSKI CENTER SLOVENJ GRADEC
Višja strokovna šola



Strokovna recenzentka:
Alenka Kolenko, prof. nem. j. s knjiž. in slov. j. s knjiž.

Lektorica:
Alenka Kolenko, prof. nem. j. s knjiž. in slov. j. s knjiž.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

811.112.2(075.8):33

MEDLE Semec, Erika
Wirtschaftsdeutsch [Elektronski vir] : gradivo za 1. letnik /
Erika Medle Semec, Damjana Možic, Erika Ošlak. - El. knjiga. -
Ljubljana : Zavod IRC, 2008

Način dostopa (URL): http://www.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Poslovni_tuji_jezik-Wirtschaftsdeutsch-Semec_Mozic_Oslak.pdf. -
Projekt Impletum

ISBN 978-961-6820-76-9
1. Možic, Damjana 2. Ošlak, Erika
249631488

Izdajatelj: Konzorcij višjih strokovnih šol za izvedbo projekta IMPLETUM
Založnik: Zavod IRC, Ljubljana.
Ljubljana, 2009

Strokovni svet RS za poklicno in strokovno izobraževanje je na svoji 120. seji dne 10. 12. 2009 na podlagi 26. člena Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (Ur. l. RS, št. 16/07-ZOFVI-UPB5, 36/08 in 58/09) sprejel sklep št. 01301-6/2009 / 11-3 o potrditvi tega učbenika za uporabo v višješolskem izobraževanju.

© Avtorske pravice ima Ministrstvo za šolstvo in šport Republike Slovenije.

Gradivo je sofinancirano iz sredstev projekta Impletum 'Uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju 2008-11'.

Projekt oz. operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013, razvojne prioritete 'Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja' in prednostne usmeritve 'Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja'.

Vsebina tega dokumenta v nobenem primeru ne odraža mnenja Evropske unije. Odgovornost za vsebino dokumenta nosi avtor.

INHALTSVERZEICHNIS

1	LANDESKUNDE	4
2	MÜNDLICHE GESCHÄFTSKOMMUNIKATION	7
2.1	GESCHÄFTSBESUCH	7
2.2	TELEFONIEREN	14
3	DAS UNTERNEHMEN	31
3.1	EINTEILUNG DER BETRIEBE NACH DER RECHTSFORM	31
3.1.1	Einzelunternehmen	31
3.1.2	Gesellschaftsunternehmen	31
3.2	EINTEILUNG DER BETRIEBE NACH DER GRÖSSE.....	36
3.3	EINTEILUNG DER BETRIEBE NACH BRANCHEN	38
3.4	ORGANISATION DER BETRIEBE	38
3.5	GESCHÄFTSFÜHRUNG	40
3.6	UNTERNEHMENSPRÄSENTATION	43
4	MESSEN	47
5	GESCHÄFTSKORRESPONDENZ	52
5.1	ANFRAGE	55
5.2	ANGEBOT	59
5.3	BESTELLUNG	63
5.4	REKLAMATION.....	66
5.5	MAHNUNG	70
5.6	BESTÄTIGUNG DES ZAHLUNGSEINGANGS	74
5.7	KAUFVERTRAG	75
5.8	E-MAILS.....	77
6	STELLENSUCHE	81
6.1	BEWERBUNG.....	81
6.2	LEBENS LAUF	86
6.3	VORSTELLUNGSGESPRÄCH.....	93
7	PROTOKOLL	95
8	ZAHLUNGSVERKEHR	99
9	STEUERN	106
9.1	GRUNDSÄTZLICHES ZUR UMSATZ- BZW. MEHRWERTSTEUER.....	108
9.2	STEUERBUCHUNG – ÜBERBLICK.....	109
10	VERSICHERUNGEN UND BÜRGSCHAFT	110
10.1	VERSICHERUNGEN.....	110
10.2	BÜRGSCHAFT	114
11	BILANZ UND REVISION	116
11.1	BILANZ	116
11.2	REVISION	118
12	GESCHÄFTLICHE SITUATIONEN ZUR WIEDERHOLUNG	120
12.1	GÄSTE BEGRÜSSEN	120
12.2	TELEFONIEREN	121
12.3	TERMINE	122
12.4	ERKLÄRUNGEN ZU E-MAILAUSDRÜCKEN	123
12.5	AM MESSESTAND	124
13	SCHLÜSSELWÖRTER UND WORTVERBINDUNGEN	129
14	WÖRTERVERZEICHNIS	145
15	LITERATUR – UND QUELLENVERZEICHNIS	169

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Fakten über DACH	5
Tabelle 2: Unternehmen auf einen Blick	44
Tabelle 3: Steuern	107

BILDERVERZEICHNIS

Bild 1: Deutschlandkarte.....	4
Bild 8: Arbeitsumfeld.....	13
Bild 2: Struktur der Aktiengesellschaft.....	32
Bild 3: Struktur der GmbH.....	33
Bild 4: Unternehmensformen.....	34
Bild 5: Übersicht der Branchen.....	38
Bild 6: Produktionsorganisation.....	39
Bild 7: Arten von Kommunikation	52

VORWORT

Sehr geehrte Studentinnen und Studenten,

dieses Skriptum ist für Sie zielgerichtet geschrieben worden, um Ihnen erstens Ihr Studium der Fachterminologie zu erleichtern und zweitens, damit Sie sich später in Ihrem beruflichen Leben und Alltag besser mit der Terminologie auskennen und zurechtfinden werden.

Es geht um die Grundlagen der geschäftlichen Kommunikation und Terminologie in der Betriebswirtschaft. Nur gute Sprachkenntnisse führen zu erfolgreichen Kundenbeziehungen und letztendlich zu Geschäftserfolgen.

Das Skriptum umfasst dreizehn Kapitel. Davon zehn Themenbereiche, die Sie systematisch von der ersten Geschäftsbegegnung bis hin zu umfangreicheren Geschäftsthemen führen. Theorie und Praxis verbinden sich dabei. Im Anschluss daran folgt Kapitel elf, das Ihnen mit einer Auswahl von Sätzen und Wortverbindungen hilft, Ihr Wissen zu vertiefen und zu festigen. Kapitel zwölf ist eine Übersicht von Schlüsselwörtern und deren Wortverbindungen, die für eine erfolgreiche Geschäftskommunikation unentbehrlich sind. Im letzten Kapitel haben wir für Sie ein Wörterverzeichnis zusammengestellt, das Ihnen das Studium erleichtern wird.

Wir hoffen, dass Ihnen dieses Skriptum dabei hilft, die notwendigen Kompetenzen zu erlangen, um später in Ihrem Geschäftsalltag das Gelernte in realen Situationen erfolgreich und selbstbewusst anwenden zu können.

Die Zeichen, die sich im Lehrwerk befinden, haben folgende Bedeutung:



Übung

Dieser Übungstyp soll Sie zum Nachdenken, zur Gruppendiskussion und zu selbstständigen Recherchen inspirieren.



Übung

Dieser Übungstyp fordert von Ihnen, dass Sie richtige Antworten finden und sie aufschreiben.



Übung

Diese Übungen dienen zum Lesen, zur Analyse und Synthese.

Viel Spaß und Erfolg mit „Wirtschaftsdeutsch“ wünschen Ihnen

Damjana Možic, Erika Medle Semec und Erika Ošlak.

WO EIN WILLE IST, IST AUCH EIN WEG.

1 LANDESKUNDE



Bild 1: Deutschlandkarte
Quelle: Unternehmen Deutsch, Conlin, 2000, 8–9

LERNZIELE

In diesem Kapitel lernen Sie mit Hilfe des Lernmaterials und selbstständigem Recherchieren die größten deutschsprachigen Länder – Deutschland, Österreich und die Schweiz – näher kennen. Die vollständig ergänzte Beschreibung von Österreich soll Ihnen dabei helfen, auch Deutschland, die Schweiz und Slowenien in Sätzen beschreiben zu können.

Übungen

1. Schauen Sie sich die Landkarte auf der nächsten Seite an und antworten Sie auf die Fragen über Deutschland!

1. Wie viele Nachbarländer hat Deutschland?
2. Welcher Fluss liegt zwischen Deutschland und Polen?
3. Wie heißt die Hauptstadt von Deutschland / Österreich / der Schweiz?
4. Wie viele Einwohner haben Deutschland / Österreich / die Schweiz?
5. An welchen zwei Meeren liegt Deutschland?
6. Welche Bundesländer liegen am Meer?
7. Welche deutschen Städte sind gleichzeitig auch Bundesländer?
8. Liegt Bayern in Süddeutschland oder Mitteldeutschland?
9. Welches Bundesland liegt westlich von Bayern und grenzt an Frankreich?
10. Von welchem Bundesland ist Stuttgart die Hauptstadt?
11. An welchem Fluss liegt Köln?
12. In welche Richtung fließt die Donau?
13. Wo spricht man Deutsch?

(Conlin, 2000, 8)

Tabelle 1: Fakten über DACH

Daten	Bundesrepublik Deutschland	Österreich	die Schweiz
Einwohner	ca. 80 Millionen	ca. 8 Millionen	ca. 7 Millionen
Fläche	357.000 km ²	83.855 km ²	41.285 km ²
Hauptstadt	Berlin	Wien	Bern
Längster Fluss	der Rhein	die Donau	der Rhein
Höchster Berg	die Zugspitze	der Großglockner	die Dufourspitze
Größter Binnensee	der Bodensee	der Neusiedler See	der Genfer See

Quelle: Unternehmen Deutsch, Conlin, 2000, 8



2. Lesen Sie den Text über Österreich und ergänzen Sie ihn!

Österreich ist ein Alpen- und Donauland und erstreckt sich von Westen nach _____ zwischen Bodensee und Neusiedler See über 525 km. In Nord-_____ -Richtung ist Österreich im Osten 265 km breit, im Westen nur 40 km.

Es gibt drei Landschaftstypen: Im Norden die Nordalpen, weiter südlich die Zentralalpen. Dort liegt der Großglockner (3797 m), der höchste _____ in Österreich. Im Süden folgen die Karawanken. Durch Österreich fließen viele _____. Der längste Fluss ist der Inn; er _____ bei Passau in die Donau. Der größte _____ ist der Neusiedler See. Die größten _____ sind Wien, Graz, Linz, Salzburg und Innsbruck.

2 MÜNDLICHE GESCHÄFTSKOMMUNIKATION

LERNZIELE

In diesem Kapitel erfahren Sie, wie Kunden empfangen werden, worüber man sich während eines Geschäftsessens unterhalten kann und wie man sich und seine Geschäftstätigkeit vorstellt.

Auch Telefonieren ist Teil der mündlichen Geschäftskommunikation und gehört zum Berufsalltag. Ein gut vorbereitetes und geführtes Telefongespräch wirkt sich auf den beruflichen Erfolg. In diesem Kapitel lernen Sie, welche Regeln Sie dabei beachten sollten und welche Redemittel zu einem erfolgreichen Telefonat führen können.

Vor- und Nachteile der mündlichen Kommunikation

Zur mündlichen Verständigung zählen persönliche Gespräche zwischen den Mitarbeitern und telefonische Gespräche.

Mündliche Kommunikation ist billig und schnell. Der Inhalt des Gesprächs ist jedoch nicht nachweisbar. Bei wichtigen Gesprächen können aber Aktennotizen gemacht werden.

2.1 GESCHÄFTSBESUCH

Übungen



1. *Sortieren Sie die beiden Dialoge, schreiben Sie sie noch einmal und spielen Sie die Szenen.*

Dialog 1

Gesprächspartner sind: A – die Sekretärin, Frau Sauer
B – der Kunde, Herr Moser

- Danke, sehr gut. Und Ihnen?
- Möchten Sie etwas trinken?
- Guten Tag, Frau Sauer!
- Na ja, das Wetter war schlecht, aber der Verkehr war nicht so dicht.
- Guten Tag!
- Einen Orangensaft vielleicht, danke.
- Nehmen Sie Platz, bitte!
- Herr Lux hat noch eine Besprechung.
- Danke sehr.
- Wie geht es Ihnen?
- Auch gut, vielen Dank. Wie war die Reise?
- So. Herr Lux erwartet Sie jetzt. Bitte schön.
- Kein Problem. Ich warte gern.

Dialog 2

Gesprächspartner sind: A – die Sekretärin, Frau Sauer
 B – der Kunde, Herr Rot

- Ich habe hier eine Tageszeitung. Möchten Sie vielleicht lesen?
- Guten Tag!
- Frau Weiß hat noch eine Sitzung.
- Ich bin Herr Rot aus der Firma Siemens.
- Möchten Sie Ihren Mantel ablegen?
- Herein!
- Nein, danke. Machen Sie sich keine Umstände!
- Was möchten Sie trinken?
- Ich habe einen Termin mit Frau Weiß.
- Mit Milch, wenn möglich.
- Was wünschen Sie, bitte?
- Sie kommt in einigen Minuten.
- Schwarz oder mit Sahne?
- Nehmen Sie bitte Platz.
- Die Chefin ist jetzt frei, bitte schön.
- Einen Kaffee, bitte!



2. *Wie kann man Gäste begrüßen, sich verabschieden und welche Sätze werden beim Empfang von Gästen noch benutzt?*
3. *Welche Gesprächsthemen sind beim ersten oder bei weiteren Treffen üblich/nicht üblich? Diskutieren Sie in Gruppen.*

Visitenkarten

Im Geschäftsleben treffen wir viele Personen, deren Namen und Position wir nicht vergessen sollten. Dabei hilft uns der Austausch von Visitenkarten beim ersten Kontakt. Sie geben uns Auskunft über Person und Unternehmen.



Quelle: Becker, 2005, 21

1. *Welche Angaben muss eine Visitenkarte umfassen? Helfen Sie sich mit den oben abgebildeten Visitenkarten.*

2. *Welche Verhaltensregeln sollte man bei der Übergabe und Übernahme von Visitenkarten beachten?*



3. *Setzen Sie die folgenden Fragewörter ein:*

Wie? (3x) Was für? Wo? Woher? Wie lange? Wann?

Welche Antwort passt zu welcher Frage?

- | | |
|---|---|
| 1. _____ war die Reise? | Vor drei Monaten, auch geschäftlich. |
| 2. _____ ist das Wetter in Deutschland? | Aus Bremen, aber ich wohne jetzt in Berlin. |
| 3. _____ ist Ihr Hotel? | Seit zehn Jahren |
| 4. _____ waren Sie das letzte mal hier? | Gut, danke. Wir sind pünktlich gelandet. |
| 5. _____ gefällt es Ihnen hier? | In der Stadtmitte, beim Bahnhof. |
| 6. _____ kommen Sie in Deutschland? | Meiner Meinung nach die interessanteste Stadt in Deutschland. |
| 7. _____ wohnen Sie schon dort? | Sehr gut. Es ist eine schöne Stadt. |
| 8. _____ eine Stadt ist Berlin? | Sonnig, aber kalt. |

4. Schreiben Sie Fragen zu diesen Antworten.

- A: _____ ?
 B: Ja, danke, ohne Probleme. Ich bin mit dem Taxi vom Hotel gefahren.
- A: _____ ?
 B: Ja, ich bin mit dem Hotel sehr zufrieden. Ich habe eine schöne Aussicht.
- A: _____ ?
 B: Nein, ich komme oft geschäftlich hierher.
- A: _____ ?
 B: Ja, es gefällt mir hier sehr gut. Ich finde die Leute sehr freundlich.
- A: _____ ?
 B: Nein, ich wohne seit fünf Jahren in Frankfurt, komme aber aus Bremen.
- A: _____ ?
 B: Ja, ich wohne sehr gern dort. Frankfurt ist eine sehr lebendige Stadt.
- (Wiseman, 2000, 4)

Geschäftssessen



5. *Nach erfolgreich abgeschlossenem Geschäft möchten Sie Ihren Geschäftspartner zu einem Abendessen einladen.*

Lesen Sie die Dialoge und spielen Sie ähnliche Szenen.

Dialog A

Herr Noske: Guten Abend, ich habe einen Tisch reserviert auf den Namen Noske, Firma Morita.

Empfangsdame: Ja, Herr Noske, kommen Sie bitte mit. Ich hoffe dieser Tisch passt Ihnen?

Herr Noske: Ja, wunderbar. Danke schön.

Kellner: So, meine Herrschaften, die Speisekarte, bitte schön.

Herr Weber: Mm. Sieht alles sehr lecker aus. Nehmen Sie eine Vorspeise?

Herr Noske: Ja. Ich glaube, ich nehme die Hühnerbrühe mit Einlage.

Herr Weber: Ich auch.

Herr Noske: Und was nehmen Sie als Hauptgericht?

Herr Weber: Können Sie mir etwas empfehlen?

Herr Noske: Das Eisbein mit Sauerkraut schmeckt hier besonders gut. Das ist eine Spezialität der Gegend.

Herr Weber: Ach nein, danke, da nehme ich lieber etwas Anderes. Ich glaube, ich probiere die halbe Wildente. Und was nehmen Sie?

Herr Noske: Für mich das Champignonschnitzel mit Rahmsauce. Also, Herr Ober, wir möchten bestellen! Zweimal Hühnerbrühe und dann die halbe Wildente für den Herrn und Champignonschnitzel für mich.

Kellner: Jawohl. Und was möchten Sie dazu trinken?

Herr Noske: Also, keinen Alkohol für mich. Ich muss noch Auto fahren. Ich nehme ein Apollinaris. Aber Sie, Herr Weber, Sie dürfen ruhig etwas trinken. Ich fahre Sie dann nach Hause.

Herr Weber: Dann nehme ich bitte ein Glas Rotwein, den Trollinger, und auch eine Flasche Mineralwasser.

Kellner: Ist gut, vielen Dank.

Dialog B

Kellner: So, meine Herrschaften, hat es Ihnen geschmeckt?

Herr Noske: Ja, es war köstlich, danke.

Herr Weber: Ja, es hat wirklich sehr gut geschmeckt.

Kellner: Möchten Sie noch etwas bestellen?

Herr Noske: Ich nehme eine rote Grütze. Und Sie, Herr Weber?

Herr Weber: Ich möchte bitte das Pflaumenkompott mit Vanilleeis, aber ohne Sahne.

Herr Noske: Und bringen Sie mir die Rechnung, bitte.

Kellner: Gut, die Rechnung zusammen oder getrennt?

Herr Noske: Alles zusammen, bitte.

Kellner: So, die Rechnung, bitte schön.

Herr Noske: Danke. So, stimmt so.

Kellner: Vielen Dank. Angenehmen Abend noch.

Herr Noske: Vielen Dank, auf Wiedersehen.

Kellner: Wiedersehen.

(Conlin, 2000, 168)



Gruppenarbeit

- 1. Wohin würden Sie Ihren Geschäftspartner einladen? Begründen Sie Ihre Auswahl.*
- 2. Sie möchten ihm typische Speisen und Getränke aus Ihrer Region anbieten. Stellen Sie ein Menü zusammen.*
- 3. Spielen Sie die Situation im Restaurant.*
- 4. Welche typischen Speisen und Getränke aus DACH kennen Sie? Benutzen Sie unterschiedliche Quellen. Machen Sie Notizen und berichten Sie darüber.*

TÄTIGKEITEN UND KOMPETENZEN EINES BETRIEBSWIRTES IM ÜBERBLICK

Tätigkeiten

Um mit einem Geschäftspartner erfolgreich zu kommunizieren, ist es von größter Wichtigkeit sich, seine Arbeit und Arbeitsumfeld, das Unternehmen und seine Tätigkeit in der Fremdsprache vorstellen zu können.

Betriebswirte und -wirtinnen planen, organisieren und kontrollieren als juristisch und ökonomisch versierte Generalisten Wirtschafts- und Verwaltungsvorgänge. Sie übernehmen Managementaufgaben in den mittleren Führungsebenen vieler Wirtschaftszweige und Unternehmensbereiche.

Betriebswirte und -wirtinnen arbeiten in unterschiedlichen Wirtschaftszweigen und Unternehmensbereichen von Industrie-, Handels- und Dienstleistungsfirmen. Auch in der öffentlichen Verwaltung können sie beschäftigt sein.

(http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/resultList.do?searchString=%27+Betriebswirt*+%27&resultListItemsValues=9731_9712&suchweg=begriff&doNext=forwardToResultShort, 21.8.2008)

Kompetenzen

Die folgende Liste enthält eine Auswahl der für diesen Beruf wichtigsten Fertigkeiten und Kenntnisse. Die Auswahl dieser Kompetenzen erfolgt auf Basis der jeweiligen Verordnung sowie der Auswertung von Stellen- und Bewerberangeboten.

Kernkompetenzen, die man während der Weiterbildung bzw. Fortbildung erwirbt:

- Betriebswirtschaftslehre
- Controlling

- Kalkulation
- Kosten- und Leistungsrechnung
- Management

Weitere Kompetenzen, die für die Ausübung dieses Berufs bedeutsam sein können:

- Buchführung, Buchhaltung
- Einkauf, Beschaffung
- Finanzplanung
- Finanzwirtschaft
- Handel
- Kundenberatung, -betreuung
- Lagerwirtschaft
- Logistik
- Marketing
- Marktforschung
- Personalwesen
- Qualitätsmanagement
- Revision
- Verkauf
- Vertrieb
- Werbung

Übung



- 1. Welche Aufgaben können Betriebswirte und Betriebswirtinnen in einem Unternehmen noch ausführen? Benutzen Sie unterschiedliche Quellen.***

Arbeitsumfeld



Bild 2: Arbeitsumfeld

Quelle: Büro in der Fachoberschule für Betriebswirte, Novo mesto, 2008

- 2. Sehen Sie sich das Bild an und benennen Sie alle Gegenstände.
Was könnte ein Betriebswirt noch bei seiner Arbeit benötigen?**

2.2 TELEFONIEREN

Einige Tipps zum erfolgreichen Telefonieren:

- Sitzen Sie entspannt und aufrecht, damit Ihre Stimme voll erklingt.
- Konzentrieren Sie sich auf das Gespräch und machen Sie nichts nebenbei.
- Melden Sie sich deutlich mit dem Namen Ihres Unternehmens und dann mit Ihrem Namen.
- Lächeln Sie beim Telefonieren (auch wenn Sie Ihren Gesprächspartner nicht sehen), so klingt auch Ihre Stimme freundlicher.
- Wenn Sie jemanden anrufen wollen, bereiten Sie sich auf das Gespräch vor. Überlegen Sie sich den Grund und das Ziel Ihres Anrufs. Machen Sie sich einige Notizen und bereiten Sie sich die nötigen Unterlagen vor, bevor Sie die Nummer wählen.
- Schreiben Sie sich den Namen, das Datum, die Telefonnummer und den Grund des Telefonats auf sowie das Ergebnis des Gesprächs.
- Reden Sie nicht zu schnell, sondern klar und deutlich.
- Lassen Sie Ihren Partner ausreden und hören Sie ihm zu.
- Bevor Sie das Gespräch beenden, sollten Sie das Ergebnis zusammenfassen und weitere Schritte, wie einen nächsten Termin vereinbaren.

Übung



1. *Sie telefonieren jeden Tag, werden angerufen oder leiten Gespräche weiter. Aber sind Sie sicher im Umgang mit dem Telefon?
Machen Sie den Kompetenztest und erfahren Sie mehr über sich!*

Sie planen einen wichtigen Anruf. Wann rufen Sie an?

- a) Am besten gleich morgens um 8.00 Uhr.
- b) Ich rufe an, wenn ich gerade Zeit habe.
- c) Meine Notizen sagen mir, welcher Gesprächspartner wann zu erreichen ist.

Sie werden im Büro angerufen. Wie melden Sie sich?

- a) Ich nenne den Firmennamen, meinen Vor- und Nachnamen und sage einen Gruß.
- b) Ich nenne meinen Vor- und Nachnamen.
- c) Ich sage „Hallo“.

Wie machen Sie nach der Begrüßung weiter?

- a) Ich versuche es am Anfang immer mit ein wenig Smalltalk. Das lockert die Situation.
- b) Ich möchte direkt über Inhaltliches sprechen. Zeit ist Geld.

- c) Wenn ich die Person kenne, mache ich einen kurzen Smalltalk. Kenne ich sie nicht, komme ich direkt zur Sache.

Wie beenden Sie das Gespräch?

- a) Ich verabschiede mich und wünsche einen schönen Tag.
b) Ich fasse das Gesagte noch einmal kurz zusammen und bedanke mich für das Gespräch.
c) Wenn alles gesagt ist, verabschiede ich mich schnell. Mein Gesprächspartner hat schließlich auch viel zu tun.

Sie werden von jemandem angerufen, der eine Frage hat, die nicht in ihren Aufgabenbereich fällt. Was sagen Sie?

- a) Es tut mir Leid, da sind Sie bei mir falsch.
b) Es tut mir Leid, dabei kann ich Ihnen nicht helfen. Das ist der Bereich von Herrn/Frau ... Soll ich Sie weiter verbinden?
c) Wer hat Sie denn mit mir verbunden?

Sie werden beim Telefonieren wegen einer wichtigen Sache länger gestört. Was sagen Sie zu Ihrem Geschäftspartner?

- a) Es tut mir Leid, es ist gerade etwas Wichtiges dazwischengekommen. Könnte ich Sie später zurückrufen?
b) Könnten Sie bitte einen Augenblick warten?
c) Rufen Sie mich bitte noch einmal an.

Sie haben den Namen Ihres Geschäftspartners nicht verstanden. Wie finden Sie ihn heraus?

- a) Ich versuche beim nächsten Gespräch ganz genau auf den Namen zu achten.
b) Ich frage direkt am Anfang des Gesprächs noch einmal höflich nach.
c) Sein Name ist mir egal.

Ihr Gesprächspartner redet schon sehr lange, obwohl schon alles gesagt ist. Was machen Sie?

- a) Ich warte und lasse ihn ausreden. Ich finde es unhöflich, ihn zu unterbrechen.
b) Ich lege nach einer Weile den Telefonhörer auf.
c) In einer Atempause sage ich: Schön, dass wir mal wieder voneinander gehört haben. Aber jetzt muss ich leider Schluss machen.

Sie werden immer weiter verbunden, da sich niemand für Ihre Frage verantwortlich fühlt. Was tun Sie?

- a) Nachdem ich drei- bis viermal weiter verbunden wurde, erkläre ich das Problem, hinterlasse meine Telefonnummer und bitte um Rückruf.
b) Ich beschwere mich nach dem dritten Mal. Es kann doch nicht so schwer sein, mich mit der richtigen Person zu verbinden.
c) Ich sage jedes Mal von neuem, warum ich anrufe und hoffe, dass die richtige Person am Telefon ist.

Zählen Sie Ihre Punkte zusammen und lesen Sie unten Ihre Ergebnisse.

	a	b	c		a	b	c
1	3	1	5	5	3	5	1
2	5	3	1	6	5	3	1
3	1	3	5	7	3	5	1
4	3	5	1	8	3	1	5
				9	5	3	1

9–18 Punkte	Seien Sie ganz ehrlich. Sie sind noch nicht geübt beim Telefonieren. Aber es besteht noch Hoffnung.
19–37 Punkte	Sie haben schon eine erste Vorstellung von der Kommunikation am Telefon. Aber es gibt noch viele Verbesserungsmöglichkeiten
38–45 Punkte	Sie verstehen etwas von der Telefonkommunikation. Weiter so! (Braunert, 2005, 72)

Beim Telefonieren sind einige Redemittel hilfreich.

Das Gespräch fängt man meistens wie folgt an:

- Guten Tag, Burger mein Name, könnte ich bitte Frau.../Herrn ... sprechen?
- Ich hätte gern Frau.../Herrn... gesprochen.
- Könnten Sie mich bitte mit Frau.../Herrn... verbinden?
- Würden Sie mich bitte mit Frau.../Herrn... verbinden?
- Wäre es vielleicht möglich, mit Frau.../Herrn... zu sprechen?

Die gewünschte Person ist nicht erreichbar:

- Tut mir Leid, da ist gerade besetzt.
- , es geht niemand ran.
- , da wird gerade gesprochen.
- , da hebt niemand ab.
- , Frau.../Herr... ist nicht da/nicht auf ihrem/seinem Platz.
- , ist außer Haus/in einer Besprechung/in Urlaub/im Krankenstand ...

Der Telefonist kann dem Anrufer mit folgenden Redewendungen behilflich sein:

Wie kann ich Ihnen helfen?
Kann ich Ihnen weiterhelfen?
Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?
Was kann ich ihm/ihr ausrichten?
Kann ich ihm/ihr etwas mitteilen?
Soll er/sie zurückrufen?
In welcher Angelegenheit rufen Sie an?
Worum handelt es sich?
Was darf ich für Frau.../Herrn... notieren?

Der Anrufer kann folgendermaßen reagieren:

Ja, bitte, es geht um...
Sagen Sie Frau.../Herrn..., dass...
Es handelt sich um ...
Ich rufe Sie wegen ... an.
Ich hätte gern gewusst, ob...

Das Gespräch wird üblich so abgeschlossen:

Vielen Dank. Auf Wiederhören!
Vielen Dank für Ihre Auskunft! Sie haben mir wirklich sehr weitergeholfen. Auf Wiederhören.
Besten Dank. Sie haben mir sehr geholfen.
Ich danke Ihnen vielmals für die Informationen.
Danke, wir werden sicher noch voneinander hören. Auf Wiederhören!
(Keller, 2000, 45)

Übungen



Beispiel 1: Herr Peters ist nicht erreichbar

A: Verlag für Informationstechnik, Zöllner, guten Tag.
B: Guten Tag, hier ist die Druckerei Auer, Stein, kann ich bitte Herrn Peters sprechen?
A: Guten Tag Herr Stein, ach, ich sehe gerade. Herr Peters telefoniert am anderen Apparat. Wollen Sie warten?
B: Nein, danke, Frau Zöllner, ich rufe in einer halben Stunde noch einmal an. Oder kann ich vielleicht eine Nachricht hinterlassen?
A: Selbstverständlich, Herr Stein.
B: Oder wissen Sie was, ich kann doch ein Fax schicken. Könnte ich noch mal die Faxnummer haben? Es ist ziemlich dringend.
A: Ja klar, die Nummer lautet 33 75 91 12.
B: Danke, Frau Zöllner. Auf Wiederhören.
A: Auf Wiederhören, Herr Stein.

Beispiel 2: Herr Maier ist nicht erreichbar

A: Hier ist die Papierfabrik Dunkel, Zucker am Apparat, kann ich bitte mit Herrn Maier sprechen?

B: Herr Zucker, welchen Herrn Maier möchten Sie denn sprechen, mit ai oder y?

A: Den Herrn Maier von der Buchhaltung.

B: Der ist gerade beschäftigt. Könnten wir Sie zurückrufen oder kann ich vielleicht etwas ausrichten?

A: Ja, bitte, wenn Herr Maier überprüfen könnte, ob die Rechnung vom 11.1. bezahlt worden ist. Sie ist längst überfällig und wir können keinen Eingang feststellen – vielleicht könnte mich Herr Maier dann morgen zurückrufen?

B: Sie sagen – das war die Rechnung vom 11.1.?

A: Ja, genau.

B: Wird gemacht, Herr Zucker, wir rufen Sie morgen sofort zurück.

A: Danke und auf Wiederhören.

B: Auf Wiederhören.

(Keller, 2000, 40–42)

Beispiel 3: Zimmerreservierung 1

Rezeption: Hotel Royal, guten Tag.

Frau Lind: Guten Tag, hier spricht Lind von der Firma HML. Ich habe den Namen Ihres Hotels dem Hotelverzeichnis entnommen und möchte eine Zimmerreservierung machen. Erst mal eine Frage. Wie weit sind Sie vom Hauptbahnhof entfernt?

Rezeption: Das ist nur eine S-Bahn Haltestelle. Zu Fuß läuft man etwa 15 Minuten.

Frau Lind: Gut. Dann möchte ich bitte zwei Einzelzimmer reservieren.

Rezeption: Für wann, bitte?

Frau Lind: Vom 6. bis zum 7. September, also für eine Nacht.

Rezeption: Möchten Sie Bad oder Dusche?

Frau Lind: Lieber Bad, wenn's geht.

Rezeption: Dann muss ich mal schauen... Es tut mir Leid, in der Zeit haben wir nur noch Doppelzimmer frei.

Frau Lind: Ach so. Nun gut, dann versuche ich's bei einem anderen Hotel. Vielen Dank, auf Wiederhören.

(Conlin, 2000, 177)

Beispiel 4: Zimmerreservierung 2

Rezeption: Hotel Ketterer, guten Tag.

Frau Lind: Guten Tag, mein Name ist Lind von der Firma HML. Ich möchte zwei Einzelzimmer mit Bad und WC für den 6. September reservieren. Haben Sie da noch frei?

Rezeption: Zwei Einzelzimmer für den 6. September, also für eine Nacht?

Frau Lind: Ja.

Rezeption: Ja, das geht in Ordnung.

Frau Lind: Gut. Nur eine Frage: Im Hotelverzeichnis steht, dass Einzelzimmer mit Bad zwischen 85 und 120 Euro kosten. Was ist da der Unterschied?

Rezeption: Die Zimmer zum Preis von 120 Euro sind im Neubau, sie sind etwas größer, mit einem großen Schreibtisch und Minibar. Die zu 85 Euro sind etwas kleiner und mit Minibar.

Frau Lind: Ach, ich verstehe. Ist das mit Frühstück?

Rezeption: Ja, der Zimmerpreis ist inklusive Frühstück, Bedienung und Mehrwertsteuer.

Frau Lind: Eine Frage noch. Wie weit ist das Hotel vom Hauptbahnhof entfernt?
Rezeption: Wir sind einen Kilometer vom Hauptbahnhof entfernt in der Fußgängerzone. Mit dem Taxi erreichen Sie uns in ein Paar Minuten, das kostet etwa 8 Euro.
Frau Lind: Gut, dann reservieren Sie bitte zwei Zimmer zum Preis von 120 Euro auf die Namen Cook, C-O-O-K, und Lind, Firma HML.
Rezeption: Ist gut.
Frau Lind: Könnten Sie mir die Reservierung bitte per Fax bestätigen?
Rezeption: Gerne. Was ist denn bitte ihre Faxnummer?
Frau Lind: Also, das ist ...
(Conlin, 2000, 177)

Beispiel 5: Änderung der Zimmerreservierung 1

Rezeption: Intercity Hotel, guten Tag.
Herr Lehmann: Guten Tag, hier spricht Lehmann von der Firma Rose und Meyer. Ich möchte eine Zimmerreservierung ändern.
Rezeption: Was haben Sie reserviert?
Herr Lehmann: Drei Zweibettzimmer und ein Einbettzimmer auf den Namen Slessor vom 29.9 bis zum 4.10. Ich möchte die Reservierung für Herrn Slessor absagen und brauche also nur noch die drei Doppelzimmer.
Rezeption: Gut, Herr Lehmann, das geht in Ordnung.
Herr Lehmann: Fallen da die Stornierungskosten an?
Rezeption: Nein, eine kostenfreie Stornierung ist bei drei Wochen vor Anreisedatum möglich.
Herr Lehmann: Gut. Soll ich Ihnen die neue Reservierung per Fax bestätigen?
Rezeption: Ja, das wäre nett.
Herr Lehmann: Gut, dann schicke ich Ihnen sofort ein Fax. Danke schön, auf Wiederhören.
(Conlin, 2000, 178)

Beispiel 6: Änderung der Zimmerreservierung 1

Rezeption: Hotel Münchner Hof, guten Tag.
Frau Fritsch: Guten Tag, hier Fritsch von der Firma Dataware, München. Ich möchte bitte eine Reservierung ändern.
Rezeption: Was haben Sie reserviert?
Frau Fritsch: Zwei Einzelzimmer auf die Namen Johnson und Reed von der Firma Communications Controlware vom 2. bis zum 4. Juni.
Rezeption: Und was möchten Sie jetzt reservieren?
Frau Fritsch: Ich hätte gern ein Einzelzimmer und ein Doppelzimmer anstatt zwei Einzelzimmer.
Rezeption: Aber für die gleiche Zeit?
Frau Fritsch: Ja, für die gleiche Zeit.
Rezeption: Einen Moment, bitte. Ich schaue mal nach. ... Es tut mir Leid, Frau Fritsch, aber in der Zeit haben wir keine Doppelzimmer mehr frei.
Frau Fritsch: Ach, so. Schade. Wie wär's also mit drei Einzelzimmern?
Rezeption: Ja, das geht in Ordnung.
Frau Fritsch: Gut. Könnten Sie mir die neue Reservierung per Fax bestätigen?

Rezeption: Ja, selbstverständlich. Was ist bitte Ihre Faxnummer?

Frau Fritsch: Die Faxnummer ist ...

(Conlin, 2000, 178)



Quelle: <http://buncofun.com/images/cartoon> (17.7.2008)

Beispiel 7: Einen Termin absagen

Herr Beck: Beck.

Herr Werner: Grüß Gott, Herr Beck, hier Werner, Firma Kluwer, Wien.

Herr Beck: Ach, guten Tag, Herr Werner.

Herr Werner: Es geht um unseren Termin am nächsten Montag.

Herr Beck: Ja, um 9.30 Uhr, nicht wahr?

Herr Werner: Ja. Ich muss leider absagen, weil wir hier in der Firma einige Probleme haben.

Herr Beck: Ach, so. Es tut mir Leid.

Herr Werner: Könnte ich Sie nächste Woche wieder anrufen, um einen Termin zu vereinbaren? Ich bitte um Verständnis für diese Unannehmlichkeit.

(Conlin, 2000, 177)

Beispiel 8: Einen Termin verschieben

Frau Doliwa: Doliwa am Apparat.

Herr Riedel: Guten Morgen, Frau Doliwa. Hier spricht Riedel, Lieberoth GmbH. Wie Sie wissen, haben wir einen Termin für heute Nachmittag um zwei Uhr. Ich glaube aber, das schaffe ich nicht. Ich stehe im Moment auf der Autobahn im Stau. Bis wann sind Sie im Büro?

Frau Doliwa: Das ist kein Problem, Herr Riedel, ich bin bis fünf Uhr hier.

Herr Riedel: Ach, gut. Ich melde mich später wieder, sobald ich weiß, wann ich wahrscheinlich ankomme. Auf Wiederhören.

Frau Doliwa: Auf Wiederhören.

(Conlin, 2000, 177)

Übungen



1. *Spielen Sie unterschiedliche Telefongespräche und beachten Sie dabei die jeweils angeführten Situationen.*

Situation 1

Rufen Sie die Firma Bleyle in Hennef an. Sie möchten folgende Personen sprechen:

1. Herrn Nolden von der Verkaufsabteilung
2. Herrn Seitz von der Buchhaltung
3. Herrn Brandt vom Kundendienst

Situation 2

Sie sind Telefonist/in bei der Firma Martinstoll in Zürich. Nehmen Sie Anrufe folgender Personen entgegen:

Name	Abteilung	
Herr Baumer	Versandabteilung	Auf Geschäftsreise, erst am Freitag nächste Woche wieder im Büro.
Frau Schiller	Produktionsabteilung	Meldet sich nicht.
Frau Kramer	Personalabteilung	Heute abwesend, morgen ab 11.00 Uhr erreichbar.

Situation 3

Sie sind Herr/Frau Jauch. Sie interessieren sich für die Produkte der Firma Brown. Rufen Sie die Firma an, um sich einen Katalog schicken zu lassen. Geben Sie Ihren Namen an sowie den Namen und die Adresse Ihrer Firma:

Meisel GmbH
 Potsdamer Platz 5
 78166 Donaueschingen
 Tel: (07 71) 26 39 40

Situation 4

Sie arbeiten an der Rezeption des Alpenhotels. Ein Anrufer möchte Informationsmaterial über das Hotel. Sie notieren seine Daten und sagen Sie, dass Sie ihm eine Broschüre heute noch zuschicken. Er kann auch ihre Homepage <http://www.alpenhotel-muenchen.de/> besuchen und sich dort informieren.

Situation 5

Rufen Sie folgende Firmen an und hinterlassen Sie eine Nachricht.

Anruf 1

Sie wollen Frau Martin, die Verkaufsleiterin bei der Firma Wagner in Reutlingen sprechen. Es geht um Frau Martins Besuch nächste Woche. Sie möchten wissen, wann ihr Zug ankommt. Sie sind bis 16.00 Uhr im Büro. Hinterlassen Sie Ihre Telefonnummer.

Anruf 2

Sie möchten Herrn Münz von der Firma Kaiser GmbH in Aschaffenburg sprechen. Es geht um Bestellung Nr. KB/794 32. Wegen einem Engpass in der Produktion können Sie den Liefertermin nicht einhalten. Bitten Sie um schnellstmöglichen Rückruf.

Situation 6

Nehmen Sie Nachrichten entgegen und notieren Sie Einzelheiten.

Anruf 1

Sie heißen Salzer und arbeiten bei Fuchs & Schmitt in Nürnberg. Sie bekommen einen Anruf für den Marketingleiter Herrn Blume. Leider ist er auf Dienstreise und ist erst ab Montag wieder im Haus.

Anruf 2

Sie heißen Schulze und arbeiten in der Buchhaltung bei der Firma Strehle. Sie bekommen einen Anruf für Ihre Chefin, Frau Herthen. Frau Herthen ist im Krankenstand und man weiß nicht, wann sie wieder im Büro ist.

Situation 7

Anruf 1

Sie müssen eine Hotelreservierung machen. Rufen Sie das Maritim Grand Hotel Hannover an. Erkundigen Sie sich wie viel ein Einzelzimmer kostet und ob das Hotel auch einen Internetanschluss und Kabelfernsehen hat. Reservieren Sie auf den Firmennamen ein Einzelzimmer mit Bad/Dusche und WC vom 16.3 bis zum 20.3 (vier Nächte). Bitten Sie das Hotel um eine E-Mailbestätigung.

Anruf 2

Sie müssen Ihre Reservierung beim Maritim Grand Hotel ändern. Sie brauchen statt des Einzelzimmers ein Doppelzimmer. Rufen Sie das Hotel noch einmal an und reservieren Sie.

Situation 8

Anruf 1

Sie sind Herr Schwaibold und sind bei der Firma Schnizler angestellt. Sie haben Herrn Dunkel, einem potenziellen Kunden, Prospekte und Preislisten geschickt. Sie möchten ihn zum ersten Mal besuchen. Sehen Sie sich Ihren Terminkalender an und rufen Sie dann Herrn Dunkel an, um einen Termin zu vereinbaren.

APRIL	16. KW
Montag 15	<i>Termin am Donnerstag absagen! 8.30 Uhr Besprechung - Produktionsleiter 14.00 Telefonat Prof. Dr. Neumann (IHK) Konzertkarten f. Freitag bestellen.</i>
Dienstag 16	<i>Messebesuch (Köln)</i>
Mittwoch 17	<i>8 - 12 Kundenbesuche in Stuttgart Fr. Blei anrufen!</i>
Donnerstag 18	<i>Sitzungsprotokoll schreiben! 16.15 Uhr Fr. Burkard vom Flughafen abholen 18.30 Uhr Abendessen - Hrn. Vogel</i>
Freitag 19	<i>Termine f. Woche 18 vereinbaren! 18.20 Abreise nach Garmisch</i>

Anruf 2

Einen Tag später ruft Herr Dunkel zurück, weil er den Termin nicht einhalten kann. Vereinbaren Sie einen neuen Termin in der gleichen Woche.



2. Setzen Sie entsprechende Modalverben ein! Manchmal sind verschiedene Lösungen möglich!

- Guten Tag, Meier, _____ ich bitte Herrn Brandt sprechen?
- Tut mir Leid, er ist gerade nicht im Büro. _____ ich etwas ausrichten?
- Ja, bitte, _____ Sie ihm sagen, dass er mich zurückrufen _____
- Ja, gern, wie lange _____ er Sie noch im Büro erreichen?
- Bis 16 Uhr. Wenn er später kommt, _____ er mich auch privat anrufen. Bitte sagen Sie, dass es dringend ist, er _____ mich in jedem Fall anrufen.
- Gut, ich hoffe Herr Brandt kommt rechtzeitig ins Büro zurück, damit ich ihm Ihre Nachricht übermitteln _____.
- Vielen Dank, auf Wiederhören!
- Einen Moment, bitte. _____ Sie mir Ihre Rufnummer durchgeben?
- Ja, natürlich, die Nummer ist... _____, und privat ... _____.
- Vielen Dank, auf Wiederhören!

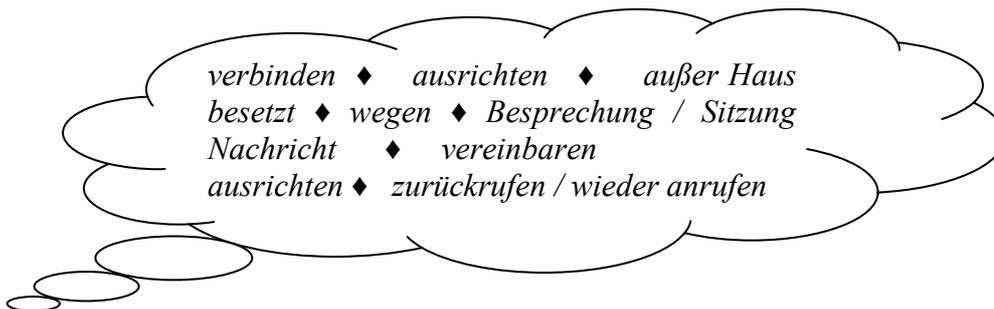
3. Setzen Sie die unten angeführten Teile A – I in die richtige Reihenfolge und bilden Sie einen Dialog.

- A Apparat 562, also 82134 und dann die 562.
- B Firma Kaufmann & Söhne OHG, Moser, guten Tag.
- C Ach so. Könnten Sie mich bitte verbinden? Aber geben Sie mir vorher bitte ihre Durchwahl.
- D Moment, ich verbinde Sie. (...) Tut mir Leid, aber Frau Kuhnert spricht gerade. Möchten Sie warten?
- E Guten Tag. Mein Name ist Ruhnke Firma Bleyer & Nehrlinger. Ich möchte mit Frau Kuhnert sprechen.
- F Nein, ich versuche es später noch einmal. Nochmals vielen Dank. Auf Wiederhören.
- G 562, vielen Dank, das habe ich notiert.
- H Ja, also, Sie sprechen mit der Telefonzentrale.
- I Nichts zu danken, auf Wiederhören.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

(Becker, 1997, 7)

4. Ergänzen Sie die Sätze mit Hilfe folgender Wörter.



- a) Können wir für nächste Woche einen Termin _____?
- b) _____ Sie mich bitte mit Frau Dr. Hoffmann.
- c) Der Apparat ist leider _____.
- d) Kann ich etwas _____?
- e) Herr Münz ist gerade in einer _____.
- f) Kann ich eine _____ hinterlassen?
- g) Das werde ich gerne _____.
- h) Ich rufe _____ Ihrer Bestellung von letzter Woche an.
- i) Frau Dr. Hoffmann ist leider _____.
- j) Wenn nichts dazwischen kommt, _____ ich in einer Stunde _____.

5. Drücken Sie sich höflicher aus.

- 1. Kann ich Sie morgen früh anrufen?

- 2. Ist es für Sie möglich, nächste Woche nach Düsseldorf zu kommen?

3. Ich bin bereit, die Leitung Ihres Betriebes zu übernehmen.

5. Ich habe noch eine weitere Frage.

6. Es kann ja sein, dass etwas dazwischen kommt.

7. Wir telefonieren sicherlich vorher noch einmal.

8. In diesem Fall übernachten wir in München.

9. Wecken Sie mich um 7.00 Uhr?

10. Nehmen Sie hier bitte Platz.

6. Was klingt freundlicher? Wählen Sie jeweils zwischen a und b.

1. a) Können Sie in einer Stunde noch mal anrufen?
b) Dann müssen Sie eben in einer Stunde noch mal anrufen.
2. a) Ich will mit Herrn Schuster sprechen.
b) Ich möchte mit Herrn Schuster sprechen.
3. a) Kann ich jetzt mal was sagen?
b) Darf ich Sie kurz unterbrechen?
4. a) Könnten Sie dies nicht etwas zügiger bearbeiten?
b) Sie sollten dies mal schneller erledigen.
5. a) Darf ich Sie darauf hinweisen, dass sich der Sachverhalt wie folgt verhält:
b) Ich will Ihnen jetzt den Sachverhalt erklären:
6. a) Da muss ich vorher erst meine Chefin fragen.
b) Ich möchte in dieser Angelegenheit noch mal eine Rücksprache halten.
(Fingerhut, 2000, 57)

7. Machen Sie einen kurzen Test. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

1. Herr Doelle war nicht da. Ich habe ihn nicht...
A) verbunden B) gemeldet C) erreicht D) vereinbart
2. Ich konnte Herrn Doelle nicht sprechen. Sein Apparat war gerade...
A) falsch verbunden B) besetzt C) verwechselt D) bekannt

3. Niemand konnte mir seine Nummer sagen. Er war dort nicht...
A) besetzt B) verbunden C) erreicht D) bekannt
4. Ich hatte seine Durchwahl und habe ihn gleich...
A) verbunden B) erreicht C) gesehen D) erwartet
5. Herr Doelle war nicht im Haus, aber seine Sekretärin hat...
A) sich gemeldet B) mich verbunden C) ihn verwechselt D) sich verwählt
6. Wie meldet man sich?
A) „Guten Tag, hier ist Herr Moser.“
B) „Firma CBT, Herr Moser.“
C) „Guten Tag, Firma CBT, Moser.“
7. Frau Kuhnert ist nicht im Haus.“ Das heißt:
A) Sie ist nicht zu Hause.
B) Sie ist nicht in der Firma.
C) Sie arbeitet im Freien.
8. „Worum geht es denn, bitte?“ Das heißt:
A) Was möchten Sie? Was kann ich für Sie tun?
B) Wer ist der zuständige Mitarbeiter?
C) Könnten Sie später zurückrufen?
9. Frau Kuhnert spricht gerade.“ Das heißt:
A) Sie hat einen Besucher.
B) Sie hält ein Referat.
C) Ihr Apparat ist besetzt.
10. Ich verbinde mit Frau Kuhnert. Das heißt:
A) Ich rufe Frau Kuhnerts Apparat an.
B) Ich vereinbare das mit Frau Kuhnert.
C) Ich verabrede das mit Frau Kuhnert.
11. Weil ich die Nummer der Sekretärin nicht hatte, musste mich die Zentrale...
A) vereinbaren.
B) verwählen.
C) verbinden.
D) verabreden.
12. Frau Zabel spricht gerade. Soll sie ...
A) zurückrufen?
B) warten?
C) verbinden?
D) telefonieren?
13. Was sagen Sie am Ende eines Telefongesprächs?
A) Auf Wiedersehen.
B) Auf Wiederhören.

- C) Guten Tag.
D) Ich lege jetzt auf.
14. Sie rufen die Firma Lange KG an und wollen mit Herrn Geller sprechen.
Was sagen Sie?
A) Guten Tag, ist Herr Geller zu Hause?
B) Guten Tag, ist Herr Geller da?
C) Guten Tag, kann ich mit Herrn Geller sprechen?
D) Guten Tag, ich möchte mit Herrn Geller sprechen.
15. Herr Geller ist in einer Besprechung.
Was sagen Sie?
A) Kann ich Sie zurückrufen?
B) Können Sie mir bitte Ihre Durchwahl geben?
C) Kann er mich zurückrufen?
D) Wann kann ich ihn erreichen?
16. Sie haben folgende Nummer vor sich: 0049 89 2537-891.
Was bedeuten die einzelnen Zahlengruppen?
0049 _____ 2537-(0/1) _____
(0)89 _____ 891 _____
17. Ein Kunde, mit dem Sie gerade telefonieren, hat Ihren Namen nicht verstanden. Er fragt Sie: „Können Sie Ihren Namen bitte buchstabieren?“
Was sagen Sie?
18. Das Telefon klingelt. Ein Kunde möchte Ihren Chef sprechen.
Was können Sie sagen?
A) Einen Moment, ich verbinde.
B) Stellen Sie das Gespräch durch.
C) Worum geht es bitte?
D) Was wollen Sie?
19. Angenommen Sie heißen Agnelli und arbeiten bei der Firma Impex. Ein Kunde sagt am Telefon zu Ihnen: „Kann ich bitte Frau/Herrn Agnelli sprechen?“
Was sagen Sie?
A) Am Apparat.
B) Das bin ich.
C) Jawohl.
D) Bitte, sprechen Sie.



Quelle: <http://images.google.si/images?hl=sl&q=tajnica&gbv=2&aq=f&oq> (14.7.2008)

20. Unter „Gesprächsnotiz“ versteht man:
A) eine schriftliche Zusammenfassung eines Telefongesprächs.
B) die Unterlagen für ein Kundengespräch.

- C) Notizen, die jemand beim Sprechen macht.
- D) die Aufzeichnung eines Telefongesprächs auf dem Anrufbeantworter.

21. Bilden Sie zusammengesetzte Wörter, die mit „Telefon...“ beginnen.

Telefon _____
Telefon _____
Telefon _____
Telefon _____
Telefon _____

22. Ein automatischer Anrufbeantworter ist:

- A) ein Gerät, das am Telefon antwortet, wenn das Büro nicht besetzt ist.
 - B) eine Telefonistin, die automatisch alle Telefongespräche beantwortet.
 - C) die Verbindung von Telefon und Personalcomputer.
 - D) ein Gerät, mit dem man schneller telefonieren kann.
- (Becker, 1997, 7; Weermann, 1993, 11)

8. Ordnen Sie die Wörter zu sinnvollen Sätzen oder Fragen und vervollständigen Sie dann den Dialog.

wann / erreichen / ich / ihn / kann
ausrichten / ich / etwas / kann
sprechen / ich / Herrn Krause / möchte
muss / persönlich / ihn / sprechen / ich
Moment / Platz / er / an / im / seinem / ist / nicht
Stunde / einer / es / probieren / Sie / in / wieder / halben

A: Firma Hübner, guten Tag.

B: Guten Tag, hier spricht Bauer von der Firma Forsbach. _____

A: Ach Frau Bauer! Es tut mir Leid, aber _____

B: _____?

A: Das weiß ich leider nicht. _____?

B: Nein, danke, _____

A: Also, _____

B: Ist gut. Vielen Dank, auf Wiederhören.

(Wiseman, 2000, 44)

**9. Ergänzen Sie das Telefonat mit folgenden Präpositionen:
vor, für, um, wegen, mit, im, am, von, zu:**

- A: Guten Tag, mein Name ist Behrens. Ich rufe an _____ einer Rechnung. _____ wem kann ich darüber sprechen?
 B: Ich verbinde Sie _____ Frau Stoß, die ist _____ die Buchhaltung zuständig.

 C: Guten Tag, Stern _____ Apparat.
 A: Guten Tag, hier spricht Behrens, _____ der Firma Seizinger. Ich möchte Frau Stoß sprechen.
 C: Frau Stoß ist leider _____ Moment nicht da. Sie kommt erst _____ dreizehn Uhr zurück. Wor _____ geht es denn? Vielleicht kann ich Ihnen helfen?
 A: Ich habe eine Frage _____ einer Rechnung, die wir _____ zwei Tagen erhalten haben. Ich glaube, irgendwo ist ein Fehler passiert.
 C: Da _____ bin ich eigentlich nicht verantwortlich, da reden Sie doch am besten _____ Frau Stoß.
 A: OK, dann rufe ich _____ Nachmittag wieder an. Auf Wiederhören. (Wiseman, 2000, 45)

10. Welche Antwort passt zu welcher Frage?

1-Mit wem spreche ich am besten über eine Bestellung?	a-Einen Augenblick, ich verbinde.
2-Können Sie mich mit der Buchhaltung verbinden?	b-Nein, da sprechen Sie am besten mit Frau Bloch.
3-Ist das der Kundendienst?	c-Ich verbinde Sie weiter.
4-Sind Sie für Aufträge zuständig?	d-Geben Sie mir die Bestellnummer, bitte.
5-Ich möchte eine Lieferung reklamieren.	e-Mit Herrn Rauch. Der kümmert sich um Aufträge.
	f-Ja, worum handelt es sich, bitte?

1	2	3	4	5



11. Führen Sie Telefongespräche zu folgenden Situationen. Übernehmen Sie jeweils eine der Rollen. Arbeiten Sie mit Ihrem Lernpartner oder mit Ihrer Lernpartnerin.

Dialog 1:

- A: Sie wollen einen PC der Firma Nobus (Nobus XL3) kaufen und rufen bei einem Händler an. Mit dem Vorschlag des Händlers sind Sie einverstanden.
 B: Sie sind Mitarbeiter/in eines Händlers für Personalcomputer. Ein Kunde fragt telefonisch nach Nobus XL3, den es nicht mehr auf dem Markt gibt. Vorschlag: Nachfolgemodell XL4.

Dialog 2:

A: Sie rufen bei der Lufthansa an und möchten für Dienstag 10.30 Uhr einen Flug nach Berlin buchen. Mittwoch wäre in jedem Fall zu spät.

B: Sie sind Mitarbeiter/bei der Lufthansa Brüssel. Der Flug Dienstag 10.30 Uhr ist ausgebucht.
(Keller, 2000, 52–53)

Dialog 3:

A: Sie sind Mitarbeiter/in von Sportshop und hatten bei der Firma Sportfashion 50 Jogginganzüge Modell Taiga bestellt. Sie brauchen die Lieferung dringend, spätestens in einer Woche. Sie werden angerufen.

B: Sie sind Mitarbeiter/in der Firma Sportfashion und rufen bei Sportshop an, die per Fax 50 Jogginganzüge Taiga bestellt hat. Sie haben das gewünschte Modell z. Zt. nicht auf Lager. Die Anzüge sind in vier Wochen wieder lieferbar. Bei dringendem Bedarf können Sie ein vergleichbares Modell anbieten, das allerdings 5,- Euro pro Stück teurer ist. Sportshop ist ein sehr guter und wichtiger Kunde.
(Wiseman, 2000, 53)

WAS SIE WISSEN SOLLTEN:

Nachdem Sie alle Übungen gemacht haben, können Sie problemlos die angeführten Redemittel im Berufsalltag verwenden und selbstbewusst mit Kunden kontaktieren oder den Hörer abheben, wenn das Telefon klingelt.

3 DAS UNTERNEHMEN

LERNZIELE

In diesem Kapitel geht es darum, verschiedene Unternehmensformen kennen zu lernen und diese anhand verschiedener Merkmale unterscheiden zu können. Zur Veranschaulichung dienen Beispiele aus der Praxis. Des Weiteren wird bildlich gezeigt, wie ein Betrieb organisiert ist. Im Anschluss werden die Aufgaben der Geschäftsführung eingehend erläutert und an Beispielen dargestellt, wann jemand ein guter Geschäftsführer ist. Am Ende des Kapitels wird ein erfolgreiches Unternehmen mit Fakten und Zahlen präsentiert. Die darauf folgenden Übungen geben Ihnen Richtlinien zur eigenen Unternehmenspräsentation.

Die deutsche Wirtschaft ist eine überwiegend mittelständische Wirtschaft. Rund 2,3 Millionen Unternehmen sind kleine oder mittlere **Betriebe** mit bis zu 500 Beschäftigten und einem Jahresumsatz von bis zu 50 Millionen Euro. (Im Dienstleistungsgewerbe und im Handel liegt die Umsatzgrenze bei 15 Millionen Euro.) Kleine und mittlere Unternehmen entscheiden über 45 % aller Investitionen, erarbeiten 45 % der Wirtschaftsleistung, erzielen 47 % aller Umsätze, beschäftigen 68 % aller Arbeitnehmer und bereiten 80 % aller Lehrlinge auf ihren künftigen Beruf vor (Conlin, 2000, 34).

3.1 EINTEILUNG DER BETRIEBE NACH DER RECHTSFORM

Der Betrieb ist eine Wirtschaftseinheit, die Güter bzw. Leistungen erstellt und auf Märkten anbietet. Der Begriff „Betrieb“ wird häufig mit technisch-organisatorischer Einheit gleichgesetzt, das Unternehmen dann eher mit juristisch-finanzieller Einheit.

Beispiel: die Daimler-Chrysler AG ist das Unternehmen, die einzelnen Werke des Unternehmens weltweit sind Betriebe. (Duden, 2001, 258)

Betriebe können nach verschiedenen Kriterien, wie z. B. nach der **Rechtsform**, nach der **Größe**, nach der erstellten **Leistung**, usw. eingeteilt werden.

3.1.1 Einzelunternehmen

Der einzelne Unternehmer bestimmt allein, was gemacht wird; er bringt das gesamte benötigte Kapital auf und erhält auch den Gewinn allein, er trägt dafür auch das Risiko ganz allein und haftet mit seinem gesamten Vermögen auch aus seinem Privatbesitz.

Die **Firma**, also der Name, unter dem der Unternehmer seine Geschäfte betreibt und auch die Unterschrift abgibt (**Einzelfirma**), muss seinen Familiennamen und mindestens einen ausgeschriebenen Vornamen enthalten. Nötig ist auch ein Rechtsformzusatz, z. B. „e. K.“ (eingetragener Kaufmann). Die Firma kann also lauten: „Alex Bitzel e. K.“ (Duden, 2001, 268).

3.1.2 Gesellschaftsunternehmen

Gesellschaftsunternehmen sind unterteilt in Kapitalgesellschaften, Genossenschaften und Personengesellschaften.

KAPITALGESELLSCHAFTEN

Kapitalgesellschaften sind Gesellschaften mit eigener Rechtspersönlichkeit (juristische Person). Den Gläubigern haftet nur das Gesellschaftsvermögen, nicht das Privatvermögen der Gesellschafter. Zu diesen Gesellschaften zählen: die **GmbH**, die **KGaA** und die **AG**.

AG – Aktiengesellschaft

Gesetzliche Organe der AG sind: **der Vorstand**, **der Aufsichtsrat** und die **Hauptversammlung der Aktionäre** der Gesellschaft.

Der Aufsichtsrat ist das Kontrollorgan und überwacht den Vorstand. Der Vorstand besteht aus Fachleuten außerhalb des Unternehmens und aus Vertretern der Arbeitnehmer des Unternehmens. Eine AG kann durch eine oder mehrere Personen mit einem Grundkapital von 50.000 Euro gegründet werden. Die AG haftet mit ihrem **Firmenvermögen für Schuldner**; **die Aktionäre tragen das Risiko des Wertverlustes ihrer Aktien** (Duden, 2001, 253; Conlin, 2000, 35).

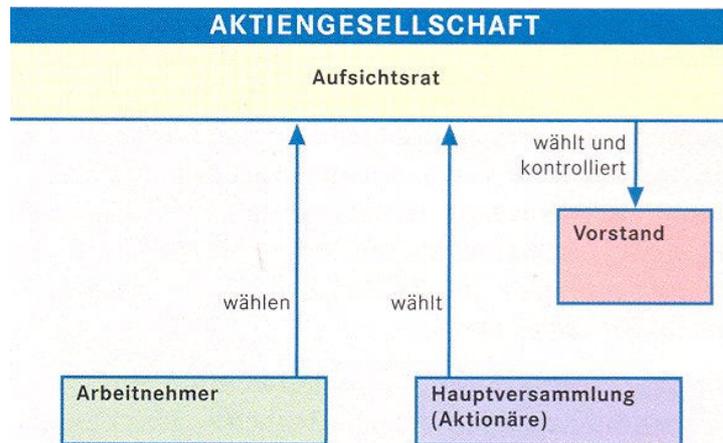


Bild 3: Struktur der Aktiengesellschaft
Quelle: Duden, 2001, 253

GmbH – Gesellschaft mit beschränkter Haftung

Jeder Gesellschafter übernimmt einen bestimmten **Anteil am Stammkapital** (Grundkapital einer Aktiengesellschaft). Den Gläubigern haftet nur das Gesellschaftsvermögen, nicht das Privatvermögen der Gesellschafter (Zavrl, 1992, 25).

Die GmbH als juristische Person haftet allein. Ihr Stammkapital wird durch die Stammeinlagen der Gesellschafter aufgebracht (in Deutschland mindestens 25.000 Euro Grundkapital). Die Organe der GmbH sind: **die Gesellschafterversammlung** und **der Geschäftsführer** (Humbolt, 1992, 156).

Wenn sie mehr als 500 Mitarbeiter beschäftigt, hat sie auch einen Aufsichtsrat wie in der AG. Die meisten Unternehmen in Deutschland sind Gesellschaften mit beschränkter Haftung (Conlin, 2000, 35).

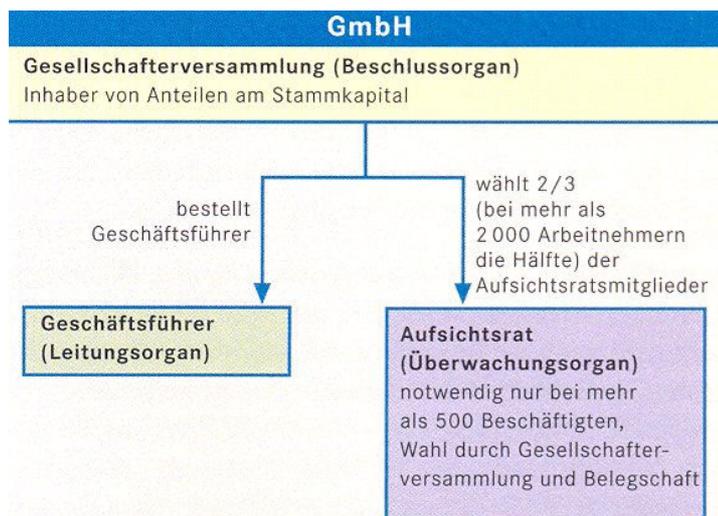


Bild 4: Struktur der GmbH
Quelle: Duden, 2001, 275

KGaA – Kommanditgesellschaft auf Aktien

Die Kommanditgesellschaft auf Aktien ist eine Sonderform der Aktiengesellschaft mit Elementen der Kommanditgesellschaft, bei der mindestens **ein Gesellschafter** – der Komplementär – unbeschränkt haftet und die übrigen nur an dem Grundkapital, das in Aktien zerlegt ist, beteiligt sind. Die Organe der KGaA sind: die **Hauptversammlung, der Aufsichtsrat**, persönlich helfende Gesellschafter (Humbolt, 1992, 216).

GENOSSENSCHAFTEN

Die Genossenschaft ist eine Unternehmensform, die zu den **Gesellschaftsunternehmen** zählt. Die Mitglieder der Genossenschaft bleiben einerseits selbständig (Bauer, Handwerker, Privatpersonen), gehen andererseits einen Zusammenschluss ein, um von dem gemeinsamen Unternehmen Leistungen zu empfangen. Gemeinsam betrieben werden z. B. Einkauf Lagerung, Maschinenhaltung, Weiterverarbeitung und Verkauf. Beispiele sind u. a. **Einkaufsgenossenschaften, Verkaufsgenossenschaften, Kreditgenossenschaften** oder **Genossenschaftsbanken**.

Organe der Genossenschaft sind: **Generalversammlung, Vorstand und Aufsichtsrat** (Duden, 2001, 273).

PERSONENGESELLSCHAFTEN

Hier unterscheidet man zwischen der **Kommanditgesellschaft – der KG** und der **offenen Handelsgesellschaft** (in Deutschland auch zwischen der BGB-Gesellschaft und der GmbH & Co.) und der **stillen Gesellschaft**.

Diese Unternehmensformen zeichnen sich dadurch aus, dass die Gesellschafter für die Gesellschaftsschulden persönlich haften. Anders als bei der Kapitalgesellschaft existieren keine gesetzlichen Vorschriften über die Aufbringung und Erhaltung eines bestimmten Mindestkapitals. Die Personalgesellschaft hat keine eigene Rechtspersönlichkeit, auch wenn OHG und KG den juristischen Personen weitgehend angegliedert sind. Die handelnden

Personen stehen im Vordergrund. Diese Personen (Gesellschafter) sind nicht nur Inhaber, sondern auch für die Leitung (Ausnahme: Kommanditisten) zuständig (Duden, 2001, 293).

Kommanditgesellschaft hat zwei Kategorien von Gesellschaftern: den Vollhafter oder Komplementären und den Teilhafter oder den Kommanditisten.

Komplementäre – persönlich haftende Gesellschafter. Den Gläubigern haftet neben dem **Firmenvermögen** auch das **Privatvermögen der Komplementären**. Die Geschäftsführung liegt gewöhnlich bei dem Komplementären.

Kommanditisten – Haftung nur in Höhe einer **bestimmten Einlage**, nicht jedoch mit dem privaten Vermögen.

Offene Handelsgesellschaft (OHG) ist ein Zusammenschluss von ein oder mehreren Gesellschaften unter gemeinsamer Firma. Den Gläubigern haftet neben dem **Gesellschaftsvermögen** auch das **Privatvermögen** der Gesellschafter.

Stille Gesellschaft

Der stille Gesellschafter tritt nach außen hin nicht in Erscheinung; er wird nicht in das Handelsregister eingetragen. Er stellt dem Unternehmen Geldmittel zur Verfügung und wird dafür am Gewinn beteiligt. Bei einem wirtschaftlichen Zusammenbruch haftet er den Gläubigern gegenüber nur mit seiner Einlage (Zavrl, 1992, 24–25).

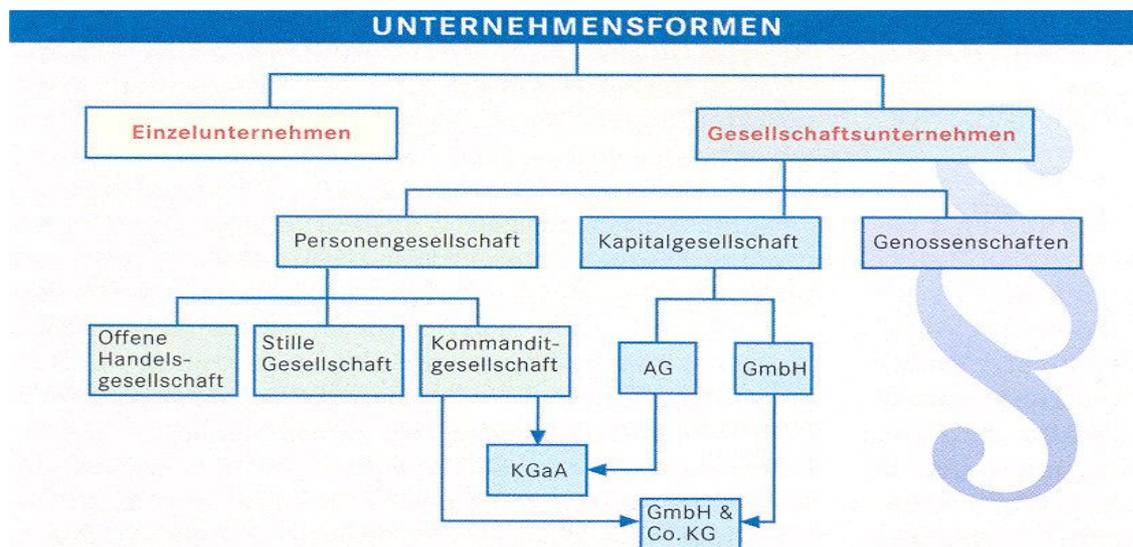


Bild 5: Unternehmensformen
Quelle: Duden, 2001, 304

Selbständige Unternehmen können unter einer Leitung in einen **Konzern** zusammengefasst werden. Die Bezeichnung wird auch verwendet, wenn ein selbständiges Unternehmen mittelbar oder unmittelbar durch ein herrschendes Unternehmen kontrolliert wird. **Eine Kapital- oder Personengesellschaft**, die auf ein oder mehrere Unternehmen – **Tochtergesellschaften** eine beherrschende Funktion ausübt, wird als **Muttergesellschaft** bezeichnet.

Eine Tochtergesellschaft ist also die Untergruppe eines Unternehmens, bei der die Muttergesellschaft das Ganze oder den größten Teil des Kapitals besitzt.

Eine **Beteiligungsgesellschaft** ist eine Firma, die bis zu 50 Prozent am Kapital beteiligt ist. Oft werden diese beiden Begriffe synonym gebraucht.

Das Wort **Niederlassung** bezeichnet einen Teilstandort eines Unternehmens, wo sich die Produktion, der Verkauf oder der Kundendienst befinden kann. Dieser Begriff wird nicht verwendet, wenn man vom Standort einer Tochtergesellschaft oder Beteiligungsgesellschaft spricht. Das Wort Standort bezeichnet die geografische Lage (Conlin, 2000, 28).

Übungen



1. Überprüfen Sie Ihre Vermutungen.

Welche Rechtsform hat Daimler AG? Welche Rechtsformen hatte Officeline im Laufe seiner Entwicklung? Notieren Sie dazu Stichpunkte.

Daimler AG fertigt in seinen Betrieben ein breites Angebot vom Kleinwagen über Sportwagen bis hin zur Luxuslimousine, vom vielseitig einsetzbaren Kleintransporter über den klassischen schweren LKW bis hin zum komfortablen Reisebus. Als internationaler Konzern ist Daimler AG im Besitz von europäischen, amerikanischen und anderen Investoren. Etwa eine Milliarde Aktien ist im Umlauf. Die Daimler AG-Aktie wird an allen Aktienmärkten der Welt gehandelt, unter anderem in New York, Frankfurt und Tokio. Der Sitz der deutschen Zentrale ist Stuttgart. Der Vorstand hat zehn Mitglieder. Vorstandsvorsitzender von 1987 bis 1996 war Eduard Reuter. Unter seiner Leitung wurde der Konzern ein Technologie- und Dienstleistungsunternehmen. Den Vorstand kontrolliert der Aufsichtsrat mit zehn Vertretern der Aktionäre und zehn Arbeitnehmervertretern.

Officeline – In den 1990er Jahren hat Klaus Schüssler in seiner kleinen Schreinerwerkstatt exklusive Einzelstücke hergestellt. Die Zusammenarbeit mit dem jungen Industrie-Designer Heinz Ohlsen führt dann zu einer sehr schnellen Entwicklung des kleinen Unternehmens. Schüssler & Ohlsen liefert seine Produkte bald über die Landesgrenze hinaus. Bis zum Jahr 2000 haften beide Partner unbeschränkt mit ihrem gesamten Vermögen für die größeren Geschäftsrisiken. Dann gründen sie Officeline. Beide zahlen die Hälfte des Stammkapitals von 40.000 Euro ein. Viel hat sich damit nicht geändert. Sie waren schon vorher gleichberechtigte Geschäftsführer. Das bleibt auch jetzt so. Aber sie haften nun nur noch mit dem Stammkapital für alle Risiken.



2. Ergänzen Sie den Text mit: Unternehmen, Firma, Konzern, Betrieb.

Daimler AG ist ein internationaler _____. Er hat in vielen Ländern _____. 1998 wurde aus der Stuttgarter Aktiengesellschaft Daimler-Benz das deutsch amerikanische _____ Daimler Chrysler. Klaus Schüssler produzierte zuerst in einer kleinen _____. Seit dem Jahr 2000 heißt die _____ Officeline. Heute ist das _____ eine GmbH.

3. Welche Rechtsformen kennen Sie in Ihrem Heimatland?

3.2 EINTEILUNG DER BETRIEBE NACH DER GRÖSSE

Für die Beurteilung der Größe eines Unternehmens gibt es mehrere Merkmale: zuerst den Umsatz (Erlöse), die Zahl der Beschäftigten, die Bilanzsumme (Summe des Vermögens bzw. des Kapitals), die Marktstellung, den Wirtschaftszweig. Eine Tischlerei mit 30 Beschäftigten ist im Handwerk ein großes Unternehmen, eine Möbelfabrik mit 30 Beschäftigten ist in der Industrie ein Kleinbetrieb – die Unterscheidung in Betriebsgrößen ist also nicht immer pauschal zu beurteilen. Von einer **optimalen Betriebsgröße** spricht man dann, wenn eine bestimmte Ausbringungsmenge mit den niedrigsten Stückkosten hergestellt werden kann (Duden, 2001, 259).

Nach der Betriebsgröße unterscheidet man:

- **kleine Betriebe**
- **mittelgroße / mittelständische Betriebe**
- **große Betriebe**
(Humbolt, 1992, 152)

Unternehmensgröße	Merkmal	
	Zahl der Mitarbeiter	Umsatz/Jahr
klein	bis 49	bis 500.000
mittel	50 bis 500	0,5 bis 15 Mio.
groß	500 und mehr	50 Mio. und mehr

Übungen



1. *Zu welchem Unternehmenstyp gehören die Firmen: Officeline, Roland Weilmann – Schreinermeister, Daimler AG?*

2. *Welche Rechtsform passt zu kleinen, mittleren und großen Unternehmen?*

Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) _____

Einzelunternehmung _____

Offene Handelsgesellschaft (OHG) _____

Aktiengesellschaft (AG) _____

(Braunert, 2005, 31)



3. Ein Kunde möchte einige Informationen über Ihre Firma. Benutzen Sie alle angegebenen Informationen und schreiben Sie einige Sätze.

Zeller AG

Produkte: Werkzeugmaschinen

Hauptsitz: Bielefeld

Werke: Bielefeld, Wuppertal

Tochtergesellschaften: Hanser AG (Österreich), und Alfred Hanser (Schweiz)

Vertretung in I, F, GB

Jahresumsatz der Gruppe: 1,2 Mrd. Euro

7.500 Mitarbeiter

(Wieseman, 2000, 20)



4. Lesen Sie den Text und beantworten Sie die Fragen.

„Wir sind ein mittelständischer Betrieb in der Textilbranche und existieren seit 1965. In unserer Fabrik hier in Reinighausen stellen wir Sport- und Freizeitbekleidung her. Seit der Gründung der Firma ist der Umsatz kontinuierlich gestiegen und beträgt heute rund 25 Millionen Euro. Insgesamt beschäftigen wir 145 Mitarbeiter.

Wir sind vor allem daran interessiert, die junge Kundschaft zu erreichen. Unser Ziel ist, den Kunden modische und gleichzeitig preiswerte Qualitätsartikel anzubieten. Unsere Marke „Weekender“ ist unter Teenagern besonders beliebt.

Natürlich hoffen wir, unseren bisherigen Geschäftserfolg nicht nur zu erhalten, sondern auch zu erweitern. Wir versuchen insbesondere unsere Exportmärkte aufzubauen. Nächstes Jahr planen wir intensiv in den osteuropäischen Markt einzusteigen. Wir beabsichtigen eine Filiale in Osteuropa zu eröffnen, entweder in Polen oder in Ungarn“ (Wiseman, 2000, 16).

- Was für eine Firma ist das?
- Für welche Altersgruppe sind die Produkte gedacht?
- Welche Zukunftspläne hat die Firma?

3.3 EINTEILUNG DER BETRIEBE NACH BRANCHEN

Man unterscheidet zwischen folgenden Branchen:

Handwerk und Gewerbe

Industrie: Auto, Bau, Chemie, Pharma, Druck, Elektrotechnik, Elektronik, Energieversorger, Feinmechanik, Optik, Glas und Keramik, Holz und Möbel, Maschinenbau, Schiffbau, Metall, Mineralöl, Nahrungsmittel, Genussmittel, Papier, Textil, usw.

Dienstleistungen: Verkehr, Tourismus, Banken, Versicherungen, Verlag, Rundfunk, Kommunikation, Werbung, Rechtsbetreuung, Wirtschaftsbetreuung, Finanzbetreuung, Personalbetreuung, EDV-Beratung, technische Beratung, usw.

Landwirtschaftliche Betriebe

Öffentlicher Dienst, usw.
(Schneider et al., 2003, 15)

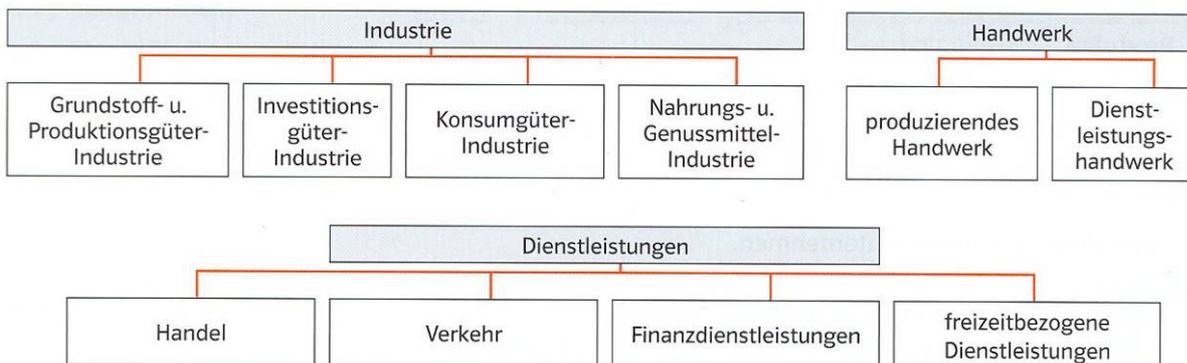


Bild 6: Übersicht der Branchen
Quelle: Braunert, Schlenker, 2005, 30

3.4 ORGANISATION DER BETRIEBE

Die Gliederung der betrieblichen Gesamtaufgabe in Hauptaufgaben, Teilaufgaben und Elementaraufgaben und die Bestimmung der organisatorischen Einheiten (Abteilungen und Stellen), in denen die Aufgaben erledigt werden. Mithilfe der Aufbauorganisation wird somit einerseits festgelegt, welche Betriebsabteilungen welche Aufgaben haben, und andererseits bestimmt, wie die Abteilungen und Stellen zusammenarbeiten und welche Kompetenzen (Zuständigkeiten) mit den Aufgaben verbunden sind (Duden, 2001, 255).

Ein vereinfachtes Schema eines Betriebes ist wie folgt strukturiert:

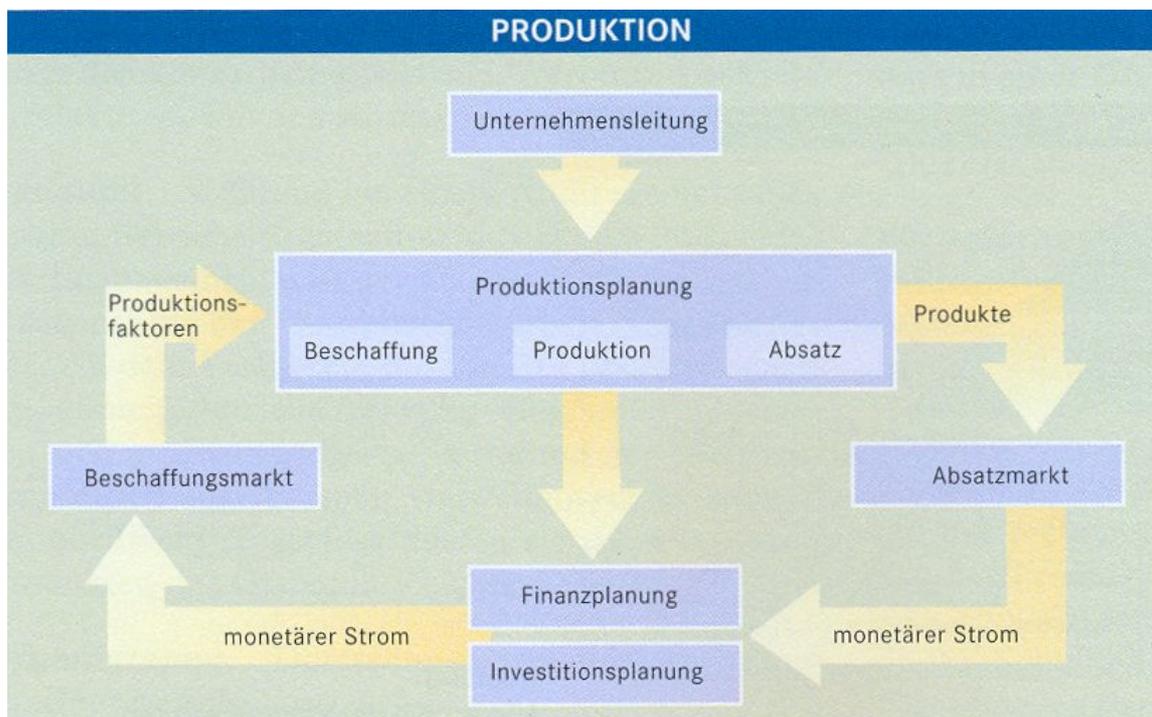
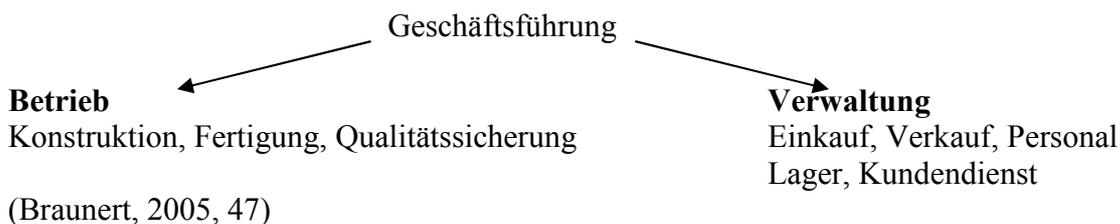


Bild 7: Produktionsorganisation
Quelle: Duden, 2001, 294

Übungen



1. **Die Chefsekretärin, Frau Krämer, spricht über die Organisation ihrer Firma. Lesen Sie den Text und zeichnen Sie ein Organigramm.**

„Wir sind eine kleine Firma in der Textilbranche. Seit einem Monat haben wir einen neuen Geschäftsführer, Herrn Mandl. Ich bin seine Sekretärin. Die Verkaufsleiterin ist Frau Teichmann, ihr unterstehen im Moment zwei Vertreter. Wir haben eine Buchhalterin, Frau Erdinger, und einen Personalchef, Herrn Resch. Herr Krause leitet die Produktion, ihm unterstehen der Werkstattleiter, Herr Schnitz, und Herr Rauch, der für den Versand verantwortlich ist. In der Werkstatt beschäftigen wir im Moment zwanzig Leute, in der Versandabteilung haben wir drei Packer und zwei Fahrer“ (Wiseman, 2000, 31).

2. Welche Abteilungen kann man in Unternehmen noch finden?

3. Setzen Sie richtig ein: Gleitzeit, Überstunden, Gehalt, Feiertag, Vorschuss, Feierabend.

_____ sind Arbeitsstunden, die man zusätzlich zur normalen Arbeitszeit macht.

Die _____ ist ein System, bei dem die Beschäftigten den Beginn und das Ende der Arbeitszeit selbst bestimmen können.

_____ bedeutet das Ende der täglichen Arbeitszeit, also den Dienstschluss.

Das _____ ist das Geld, das ein Angestellter für seine Arbeit bekommt.

Ein _____ ist ein Tag, an dem in einem Land nicht gearbeitet wird.

Ein _____ ist eine Summe Geld, die man als Teil eines Gehaltes oder Honorars im Voraus bekommt (Wiseman, 2000, 38).

3.5 GESCHÄFTSFÜHRUNG

Die Leitung bzw. die Geschäftsführung eines Unternehmens hängt von seiner Form ab. So hat **der Vorstand / der Vorsitzende, der Stellvertreter des Vorsitzenden, das Mitglied des Vorstands, der Direktor** die leitende Funktion in einer **AG** – Aktiengesellschaft. Die **GmbH** – Gesellschaft mit beschränkter Haftung – wird seitens **des Geschäftsführers** geleitet. **Der geschäftsführende Gesellschafter** hat die leitende Funktion einer **KGaA** – Kommanditgesellschaft auf Aktien – und einer **KG** – Kommanditgesellschaft.

Leitende Angestellte eines Unternehmens sind:

Leiter und Direktoren verschiedener Bereiche und Teilbereiche und deren stellvertretende Leiter, Hauptabteilungsleiter und deren stellvertretende Leiter, Abteilungsleiter und deren stellvertretende Leiter, Produktionsleiter, Produktgruppenleiter, Referatsleiter.

Übungen



- 1. Herr Brüggemann, Gruppenleiter, berichtet dem Abteilungsleiter über drei Mitarbeiter in seiner Gruppe. Mit welchem Mitarbeiter ist er am zufriedensten? Mit wem hat er die meisten Probleme? Beurteilen Sie!**

Herr Bayer

Herr Bayer wird leider immer mehr ein Problem für meine Gruppe. Seine Aufgaben sind nicht sehr schwierig. Trotzdem kommt er ständig zu mir und fragt, wie er dieses oder jenes machen soll. Er spricht zwar immer von Selbstständigkeit bei der Arbeit, aber er trifft nie selbständig Entscheidungen.

Herr Bönzli

Obwohl Herr Bönzli ziemlich neu bei uns ist, kennt er sich schon sehr gut aus. Er passt prima in das Team. Fachlich ist er sehr kompetent. Er arbeitet selbständig, aber er informiert mich ständig in klarer und einfacher Form, wie sein Projekt läuft. So gibt er mir die Sicherheit, dass alles gut läuft, und ich kann mich in Ruhe um andere Aufgaben kümmern.

Herr Hildebrand

Herr Hildebrand ist zwar ein sehr qualifizierter Mann, aber es ist nicht leicht, mit ihm zu kommunizieren. Obwohl seine Berichte formal in Ordnung sind, geben sie mir kein vollständiges Bild von seinem Projekt. Wenn ich dann nachfrage oder einen Tipp gebe, reagiert er zwar korrekt, aber abweisend. Er hält das vermutlich für Einmischung. Dabei lasse ich ihm, wie jedem in der Gruppe, viel Freiheit.

Wie stellen Sie sich Herrn Brüggemann vor? Macht er auch Fehler?



2. Gute Zusammenarbeit: kennen – können, dürfen – wollen

1400 Teilnehmer an Seminaren eines Großunternehmens wurden gefragt: Welche Probleme behindern Sie in ihrer täglichen Arbeit am meisten? Neben Kommunikationsproblemen nannten die Teilnehmer vor allem Mängel in der Führung, weit vor technischen und organisatorischen Problemen. Als Kommunikationsmängel wurden etwa Konkurrenz zwischen den Abteilungen und schlechte Teamfähigkeit der Kollegen genannt. Die Führungsmängel konnten darin zusammengefasst werden, dass die offiziellen Führungsgrundsätze nicht real umgesetzt wurden.

Entscheidendes Mittel zur Änderung dieser Situation ist es, den Mit-Arbeiter zum Mit-Unternehmer zu machen. Dafür muss er die strategische Ausrichtung seines Unternehmens kennen und Informationen über das Zusammenspiel der Abteilungen haben. Natürlich braucht er auch fachliche und soziale Kompetenz, die gegebenenfalls durch Weiterbildung und Training gefördert werden müssen. Zusammen mit Zielvereinbarungen und positivem Feedback führt das zur Motivation des Mitarbeiters. Vor allem aber braucht er auch Entscheidungskompetenz für seine Aufgaben und Ziele: Er muss „dürfen“!

Markieren Sie im Text die Sätze, die zu den vier Verben (kennen – können; dürfen – wollen) gehören. Notieren Sie die Formulierungen.

Beispiel: wollen – Motivation des Mitarbeiters.

dürfen –

können –

kennen –

(Braunert, 2005, 99)



3. *Wie soll die Führungskraft von heute sein? Diskutieren Sie in Gruppen einige der folgenden Fragen und tragen Sie die Antworten in der Klasse vor.*

- Welche Eigenschaften soll der Manager von heute haben?
- Was muss er können?
- Wie soll er führen?
- Welche Ausbildung soll er haben?
- Sollte der Manager eine Managerin sein?
- Möchten Sie gern Führungskraft sein?

Hier sind ein paar Wörter, die Ihnen vielleicht behilflich sein können:

selbstbewusst, flexibel, diszipliniert, entscheidungsfreudig, durchsetzungsstark, rücksichtslos, kompetent, informiert, raffiniert, ehrlich, hilfsbereit, freundlich, sympathisch, glaubwürdig, pünktlich, fleißig, sparsam, sozial usw.

Er/Sie kann: motivieren, überzeugen, überreden, zuhören usw.

3.6 UNTERNEHMENSPRÄSENTATION



Kurzporträt neckermann.de-Gruppe

Die neckermann.de GmbH, Frankfurt, ist eines der führenden Versandunternehmen in Europa. Das Unternehmen hat seit seiner Gründung im Jahr 1950 Millionen von zufriedenen Kunden beliefert. neckermann.de – in Deutschland an Position Nr. 3 – besitzt einen hohen Bekanntheitsgrad: 96 Prozent der Bevölkerung kennen die Marke Neckermann. Vorsitzender der Geschäftsführung ist Martin Lenz.

neckermann.de hat sich vom traditionellen Katalogversender zu einem auf den Internet-Handel spezialisierten E-Commerce-Unternehmen entwickelt. Heute ist neckermann.de eine der bekanntesten Websites in Deutschland mit über 132 Millionen Besuchen in 2006, Tendenz weiter steigend. Gegenwärtig werden rund 20 Millionen Visits auf neckermann.de pro Monat gezählt. Darüber hinaus erscheinen wöchentlich neue Ausgaben des Online-Newsletter, die von rund vier Millionen Abonnenten gelesen werden.

Als Multichannel-Versand-Unternehmen bietet neckermann.de sein Sortiment von rund 250.000 Produkten über vielfältige Vertriebswege an: im Online-Shop unter <http://www.neckermann.de/>, über mobile Applikationen sowie über die Haupt- und Spezialkataloge. Ebenso vielfältig sind die Möglichkeiten zu bestellen: An 365 Tagen im Jahr kann der Kunde rund um die Uhr per Internet, via mobiler Applikationen sowie über die traditionellen Wege per Telefon, Fax oder Post bei neckermann.de bestellen. Für seine Innovationskraft wird neckermann.de regelmäßig ausgezeichnet, unter anderem als „Bester Online-Shop“ oder mit dem „Konzept-Award für dialogorientiertes Shopping“. Im Mai 2007 erhielt das Unternehmen den „intermedia-globe Silver Award“ und wurde als einer der „kundenorientiertesten Dienstleister 2007“ ausgezeichnet.

Die neckermann.de-Gruppe umfasst die deutsche Gesellschaft, die internationalen Tochterunternehmen und Happy Size, einen Spezialversender für große Größen. Zur Gruppe gehören weitere Unternehmen in den Bereichen Services, Customer Care, Logistik sowie Management-Services. Die neckermann.de-Gruppe beschäftigt 5.000 Mitarbeiter – darunter 3.500 in Deutschland und gehört seit Anfang des Jahres mehrheitlich zu Sun Capital Partners, Inc. Allein am Standort Frankfurt sind rund 1.300 Beschäftigte im Bereich Logistik tätig. Täglich verlassen 58.000 Sendungen die Frankfurter Versandzentrale. Jährlich versendet neckermann.de rund 15 Millionen Warensendungen mit mehr als 57 Millionen Warenstücken. Die neckermann.de-Gruppe erzielte 2006 einen Umsatz von 1,3 Milliarden Euro.

(<http://www.neckermann.info/167.html>, 4.8.2008)

Struktur der neckermann.de-Gruppe

Sun Capital Partners hält eine Mehrheitsbeteiligung von 51 Prozent an der neckermann.de-Gruppe und hat somit die vollständige operative Verantwortung inne.

- neckermann.de-Gruppe
- neckermann.de GmbH
- Landesgesellschaften
- Happy Size
- Unternehmen in den Bereichen Services, Customer Care, Logistik, Management-Services

(<http://www.neckermann.info/3003.html>, 4.8.2008)

Tabelle 2: Unternehmen auf einen Blick

Die wichtigsten Unternehmensdaten auf einen Blick

Hier finden Sie die Unternehmensdaten der neckermann.de GmbH sowie der Neckermann-Landesgesellschaften der letzten drei Geschäftsjahre (01.01. bis 31.12.):

Nettoaußenumsatz (Mio. EUR)

Unternehmensdaten	2004	2005	2006
neckermann.de GmbH	1.181	1.012	890
International	536	504	425
Sonstige	14	16	6
Neckermann Group	1.731	1.532	1.322

Mitarbeiter (Stichtag 31.12.) incl. Auszubildende

Unternehmensdaten	2004	2005	2006
neckermann.de GmbH	5.628	4.262	1.616
International	2.177	2.022	1.595
Neckermann Group	7.805	6.284	3.211

(<http://www.neckermann.info/169.html>, 4.8.2008)

Übungen



1. Nachdem Sie den Text gelesen haben, listen Sie die wichtigsten Daten des Unternehmens auf.

Name des Unternehmens: _____
Rechtsform: _____
Branche: _____
Standort/Sitz des Unternehmens: _____
Gründungsjahr: _____
Verkaufsartikel/Produkte: _____
Größe: _____
Mitarbeiterzahl: _____
Jahresumsatz: _____

Martin Lenz



Vorsitzender der Geschäftsführung (CEO)

Verantwortlich für:
Ausland (Tochtergesellschaften), Personal, Unternehmenskommunikation

Berufliche Stationen (Auswahl):
Seit 2008 Vorsitzender der Geschäftsführung neckermann.de GmbH
2005–2007 Vorstandsvorsitzender Rewe Austria Holding AG
1994–1998 Vorstandsvorsitzender Quelle Austria AG
1988–1993 Finanzvorstand (CFO) Greiter/Johnson&Johnson AG Woford AG

(<http://www.neckermann.info/3728.html>, 4.8.2008)

4 MESSEN

LERNZIELE

Wenn man über Neuigkeiten informiert sein möchte, wissen möchte, was die Konkurrenz macht und anbietet, muss man auch Messen im Ausland besuchen.

Im folgenden Kapitel erhalten Sie Informationen über einige Messen in Deutschland, wie Sie einen Messebesuch planen, vor Ort Informationen erfragen und Produkte präsentieren.

Übungen



1. Welche Messen kennen Sie und welche haben Sie schon besucht?
2. Diskutieren Sie in Gruppen über die Ispo Winter in München.

Ispo

Winter



Turnus:	Jährlich
Zutritt:	Nur für Fachbesucher
Termine:	27.01.2008 - 30.01.2008 01.02.2009 - 04.02.2009
Messeort:	Messe München GmbH Messegelände 81823 München Telefon: +49-89-949-20720 Fax: +49-89-949-20729 ✉ newsline@messe-muenchen.de 🌐 www.messe-muenchen.de
Angebot:	Skibekleidung, Snowboards, Schuh-Heizungssysteme, Schuh-Trocknungssysteme, Ski-Reparaturmaterialien, Heimfitnessgeräte, Ganzjahressport-Bekleidung, Eishockey-Schlittschuhe, Eiskunstlauf-Schlittschuhe, Rollschuhe/Rollerskates, Inline-Hockey-Ausrüstung, Kletterschuhe, Mode-Accessoires, Golfausrüstung, Outdoor- und Bergsport-Bekleidung, Trekking- und Reisebekleidung, Trekking-Schuhe, Golfbekleidung, Skiausrüstung, Skibekleidung,
Beschreibung:	Ispo Winter - Internationale Fachmesse für Sportartikel und Sportmode
Öffnungszeiten:	1. Tag: 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr 2. Tag: 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr 3. Tag: 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr 4. Tag: 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr
Eintrittspreise:	Tageskarte: 29,00 EUR Tageskarte per Fax: 24,00 EUR

Tageskarte Online: 19,00 EUR
2-Tageskarte: 39,00 EUR
2-Tageskarte per Fax: 34,00 EUR
ispocard® membership: 77,00 EUR*
2-Tageskarte Online: 29,00 EUR
Dauerkarte: 49,00 EUR
Dauerkarte per Fax: 44,00 EUR
Dauerkarte Online: 39,00 EUR
* Gültigkeit: 1 Kalenderjahr

Der Katalog und Mehrwertsteuer sind im Preis enthalten.

Standmiete: Reihenstand: 129,00 EUR/m²
Eckstand: 135,00 EUR/m²
Kopfstand: 140,00 EUR/m²
Blockstand: 143,00 EUR/m²

Veranstalter: Messe München GmbH
Messegelände
81823 München
Telefon: +49-89-949-20720
Fax: +49-89-949-20729
 newsline@messe-muenchen.de
 www.messe-muenchen.de

Branche: [Sportbekleidung](#), [Sportstyle](#), [Sport](#),
(<http://www.messen.de/de/10280/in/Muenchen/Ispo%20Winter/info.html>, 18.8.2008)

Messeziele

Bei einem Messebesuch versuchen Unternehmen vor allem folgende Ziele zu realisieren:

- neue Märkte kennen lernen
- Marktnischen entdecken
- sich über Neuheiten und Trends informieren
- den Absatz steigern
- Aufträge bekommen
- die Konkurrenz beobachten
- Produktinnovationen und Prototypen vorstellen

Zudem können Mitarbeiter auf der Messe auch

- Kontakte zu Stammkunden pflegen
- Kontakte zu potentiellen Kunden und Lieferanten aufnehmen
- Marktinformationen sammeln
- Vertreter suchen

Messeplanung

Übung



Gruppenarbeit

1. *Sie arbeiten in einem Unternehmen in der Marketingabteilung und möchten als Aussteller auf einer Messe teilnehmen. Welche Vorbereitungen müssen Sie treffen? Notieren Sie die Schritte.*

Auf der Messe



Quelle: <http://www.messe-koeln.de> (17.7.2008)

Das Kölner Messegelände ist das viertgrößte der Welt. Es befindet sich direkt gegenüber des Kölner Doms am Rhein und ist von der Kölner City per Bahn, Schiff, Pkw und zu Fuß in wenigen Minuten erreichbar.

Messegelände Köln

Die Kölner Ausstellungsfläche umfasst 284.000 m² in elf Messehallen sowie rund 75.000 m² Außenfläche. Zusätzlich bieten die drei Rheinparkhallen insgesamt fast 20.000 Quadratmeter. Das Gelände bietet außerdem Kapazitäten für Tagungen mit bis zu 12.000 Teilnehmern in zwei Kongresszentren. Die 37 Gastronomieeinrichtungen sorgen für Rundumversorgung.

Kontakt:

Koelnmesse GmbH

Messeplatz 1

50679 Köln

E-Mail: info@koelnmesse.de

Internet: www.messe-koeln.de

(<http://www.messe-koeln.de>, 17.7.2008)

Übungen



2. *Sehen Sie sich zunächst den Film auf http://www.messe-koeln.de/wDeutsch/unternehmen/img/filme/3_KM_Gelaende_d.wmv an und diskutieren Sie über den Inhalt.*



3. Schreiben Sie möglichst viele Zusammensetzungen mit dem Wort „Messe-“, auf.

PRODUKTPRÄSENTATION

Übungen



4. Sind Ihnen diese Markenzeichen bekannt? Suchen Sie diese Marken im Internet und schreiben Sie sich einige Informationen auf. Benennen Sie einige Produkte, die von den Firmen auf den Logos hergestellt werden.



ESPRIT



MEXX

Miele



privileg



s.Oliver

SONY



Nestlé



5. Beschreiben Sie eines der erwähnten Produkte und berücksichtigen Sie dabei die unten angeführten Punkte.

Produktbeschreibung:

- Eigenschaft (Wie ist das Produkt?)
 - Ausstattung (Was hat das Produkt?)
 - Leistung (Was kann das Produkt?)
6. Sie sind Messeaussteller. Ein Besucher besucht Ihren Stand und interessiert sich für einen Ihrer Artikel. Versuchen Sie den Kunden zum Kauf des Artikels zu überzeugen.
7. Sie sind Messebesucher und interessieren sich für ein bestimmtes Produkt. Stellen Sie dem Standmitarbeiter einige Fragen über dieses Produkt. Vergessen Sie nicht, sich über Preis, Liefer- und Zahlungsbedingungen zu informieren.



8. Ergänzen Sie die Sätze mit den passenden Verben.

Wer auf der Messe vertreten ist, bzw. eine Messe besucht, der möchte

informieren ♦ betreiben ♦ beobachten ♦ werben
 ♦ bekommen ♦ knüpfen und pflegen ♦
 abschließen ♦ vorstellen ♦ suchen ♦ erhalten

1. seine neuen Produkte und Dienstleistungen _____
2. möglichst viele und neue Geschäfte _____
3. Marktforschung _____
4. neue Kunden _____
5. sich über neue Produkte und Trends _____
6. die Konkurrenz _____
7. persönliche Kontakte _____
8. Händler und Vertriebsgesellschaften _____
9. einen Marktüberblick _____
10. Produktionsaufträge _____

9. Ergänzen Sie mit dem erlernten Wortschatz.

A: Kunde B: Firmenrepräsentant

A: Guten Tag, ich _____ mich _____ diesen Bürostuhl.

B: Ja, sehr gerne. Was _____ Sie denn?

A: Ist die Polsterung aus Leder?

B: Ja, _____. Die meisten Stühle von Martinstoll sind mit Leder tapeziert.

A: Ist dieses Modell auch in Braun oder in Schwarz erhältlich?

B: Ja, möglich ist alles. Wir sind sehr _____ und stellen viele Stühle auch auf _____ her.

A: Und der Preis? Haben Sie eine _____?

B: Hier bitte. Wir bieten in der Messezeit auch einen _____ von 10 % auf alle Modelle XP5.

A: Wie sind Ihre _____? Verlangen Sie Vorkasse?

B: Normalerweise erwarten wir eine Zahlung in 30 Tagen nach Rechnungsdatum. Wir schicken Ihnen gerne ein _____ zu.

A: Vielen _____ für Ihre Auskunft und auf _____.

WAS SIE WISSEN SOLLTEN:

Sie können einen Messebesuch selbstständig organisieren und finden sich auf einer Messe zurecht.

5 GESCHÄFTSKORRESPONDENZ

LERNZIELE

Bei der Arbeit wird man täglich mit Geschäftskorrespondenz konfrontiert. Aus diesem Grund lernen Sie in diesem Kapitel die einzelnen Formen von Geschäftsbriefen kennen. Es wird dargestellt, was ein jeder Geschäftsbrief enthalten muss und wie dieser genau aufgebaut wird. Da in der heutigen Zeit das Internet in jedem Bereich eine große Rolle spielt, wird auch auf diese Form eingegangen. Ihnen werden zu jeder Form Beispiele gezeigt und Sie bekommen in Form von Übungen die Gelegenheit, einzelne Geschäftsbriefe selbst zu formulieren.

Die schriftliche Verständigung ermöglicht eine sorgfältige und übersichtliche Vorbereitung und Verarbeitung der ausgetauschten Informationen, die nachweisbar sind.

Der Kommunikationsweg ist zwar länger, die Reaktion jedoch überlegter.

Zu den schriftlichen Kommunikationsmitteln zählen Geschäftsbriefe, Formulare, Fax und die E-Mail. Die Schriftform kann dabei variieren: von der einfachen Notiz in einem Memo bis zum formellen Geschäftsbrief.

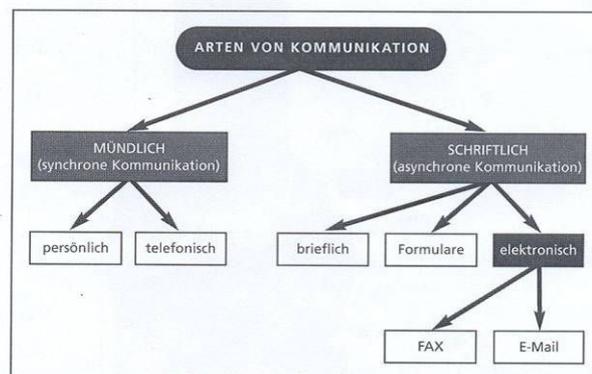


Bild 8: Arten von Kommunikation

Quelle: http://www.unternehmerfuehrerschein.at/Downloads/modul%20c/C_Kapitel%206.pdf

Heutzutage ist man in dem geschäftlichen Bereich darum bemüht, klar und kundenfreundlich – d.h. weniger steif und floskelhaft – zu schreiben. Ein Brief lässt immer Rückschlüsse auf den Schreiber zu. Um also einen guten Eindruck zu machen, ist es wichtig, sich inhaltlich und sprachlich einwandfrei auszudrücken und in der Wortwahl zeitgemäß zu sein. Mängel in der Rechtschreibung und in der grammatikalischen Korrektheit können z. B. einen potenziellen Kunden negativ beeinflussen.

Was die Formalien und die Gestaltung eines Geschäftsbriefes angeht, so gilt hier eine strengere Normierung als im privaten oder öffentlichen Bereich.

Beim Schreiben eines Geschäftsbriefes sollte man deswegen folgende Bestandteile berücksichtigen.

Der Geschäftsbrief muss kurz und klar abgefasst werden, doch es gibt Angaben, die beinahe jeder Geschäftsbrief haben muss. Diese notwendigen Angaben haben eine feste Reihenfolge und einen ständigen Platz.

Die **Teile des Geschäftsbriefes** sind:

- Briefkopf
- Anschrift (Adresse) des Empfängers
- Bezugszeichenreihe
- Datum
- Betreff
- Anrede
- Briefftext (Briefinhalt)
- Grußformel und Unterschrift
- Anlagenvermerke

Der **Briefkopf** ist gewöhnlich schon vorgedruckt und befindet sich am oberen Rand des Briefes. Er soll die volle Adresse des Absenders, seine Telefonnummer, Postfachnummer usw. enthalten. Falls der Briefkopf nicht vorgedruckt ist, schreibt man ihn oben in die linke Ecke.

Anschrift des Empfängers (des Adressaten)

Express	Beförderungsvermerk
Herrn	Anrede
Richard Müller	Name des Empfängers
16 Frankfurt/M	Postleitzahl und Bestimmungsort
Ulmenstraße 13	Straße und Hausnummer
Bundesrepublik Deutschland	Bestimmungsland

Die **Bezugszeichenreihe** enthält wichtige Hinweise auf den vorangegangenen Schriftwechsel und ist gewöhnlich schon gedruckt. Sie besteht aus:

Ihre Zeichen:	Ihre Nachricht vom:	Unsere Zeichen:	Maribor, den
K/M	10. Sept. 20__	M/N	20. Sept. 20__

(Erklärung: unsere Zeichen M/N – der erste Buchstabe ist das Kurzzeichen des Briefverfassers – des Diktierenden, der zweite, nach dem Schrägstrich, das Zeichen des Briefschreibers).

Das Datum wird sowohl durch Ziffern als auch durch Buchstaben angegeben:

Maribor, den 10.9.20__
 Maribor, den 4. September 20__

Wegen der Datenverarbeitung schreibt man das Datum oft so: 20__ 09.10.

Die Zeichen in der Bezugszeichenreihe ersparen eine weitere Einleitung und ermöglichen sofortige Weiterleitung des Briefes zur Bearbeitung.

Der **Betreff** soll den wesentlichen Inhalt des Schreibens wiedergeben, dadurch kann der Brief dem Sachbearbeiter zugeleitet werden, ohne dass der ganze Brief gelesen werden muss.

Der Wortlaut des Betreffs beginnt in der Fluchtlinie unmittelbar unter dem gedruckten Leitwort „Betreff“ und wird unterstrichen bzw. kräftiger gedruckt:

Betreff
Anfrage

oder:

Betreff
Angebot von Brazilzigarren

Das Wort **Betreff** kann ausgelassen werden, man schreibt dann nur:

Anfrage

Die **Anrede** steht zwischen **Betreff** und Textbeginn und wird mit zwei Leerzeilen vom Text abgesetzt. In Geschäftsbriefen sind folgende Anreden üblich:

Sehr geehrte Herren,
Sehr geehrte Damen und Herren,
Sehr geehrter Herr Müller,
Sehr geehrte Frau Müller,
Sehr geehrtes Fr. Müller,

Nach der Anrede steht heute üblicherweise ein Komma, nicht mehr ein Ausrufezeichen.

Der **Brieftext** soll in Abschnitte gegliedert werden:

Einleitung
Mitteilung
Schluss

Bei Absätzen wird eine Zeile frei gelassen. Der Text bildet einen geschlossenen Block, so müssen die Zeilenanfänge eine Fluchtlinie bilden d.h. untereinander stehen.

Besonders wichtige Angaben, wie z.B. Geldbeträge, werden eingerückt geschrieben.

Die **Grußformel** lautet folgendermaßen:

Mit freundlichen Grüßen
Mit den besten Grüßen
Mit Hochachtung
hochachtungsvoll

Der Gruß ist sehr oft ein Teil des letzten Satzes, darum schreibt man ihn in diesem Fall mit einem kleinen Buchstaben z.B.:

Wir erwarten Ihre Antwort und begrüßen Sie hochachtungsvoll

Hinter der Grußformel steht kein Satzzeichen. Der Grußformel folgen Firmenstempel und Unterschrift.

Anlagevermerke stehen links und ermöglichen die Feststellung, ob alle Anlagen tatsächlich beigelegt sind (Kline, Židanik, 1998, 6–9).

5.1 ANFRAGE

Anfragen versendet man, um Angebote zu erhalten und auf dieser Grundlage aus einer großen Zahl von Anbietern einige geeignete auszuwählen. Zu unterscheiden ist zwischen **allgemeinen Anfragen** und **bestimmten Anfragen**.

Mit der **allgemeinen Anfrage** verschafft man sich einen ersten Überblick über die Waren oder Leistungen des Anbieters: Man bittet um Prospekte, Kataloge oder Vertreterbesuch.

Was sollte eine **allgemeine Anfrage** enthalten?

- Anschrift
- Datum
- (In der Betreffzeile) *Anfrage*
- Anrede
- Information, wie man auf diesen Anbieter aufmerksam geworden ist
- Bitte um Katalog/Prospekte/Informationsmaterial, Preisliste, Preisstaffel, Verkaufs- und Lieferbedingungen, d.h. die vollständigen Verkaufsunterlagen
- Hinweis auf längerfristige Zusammenarbeit
- Dank im Voraus
- Gruß

Mit der bestimmten Anfrage informiert man sich über eine bestimmte Ware oder Dienstleistung. Um möglichst genaue und somit vergleichbare Angebote zu erhalten, muss man die Anfrage sorgfältig formulieren.

Was sollte eine **bestimmte Anfrage** enthalten?

- Anschrift
- Datum
- (In der Betreffzeile:) *Angebotsanforderung*
- Anrede
- Information, wie man auf diesen Anbieter aufmerksam geworden ist
- Aufforderung zum Angebot
- Genaue Bezeichnung der gewünschten Ware (zum Beispiel Menge, Qualität, Farbe) oder Dienstleistung (zum Beispiel Umfang, Termin, Qualität); Termin, bis zu dem man das Angebot haben möchte
- Bitte um Nennung der Verkaufs- und Lieferbedingungen und um Zusendung der vollständigen Verkaufsunterlagen
- Angabe, bis wann man die Ware oder Dienstleistung benötigt
- Hinweis auf längerfristige Zusammenarbeit
- Dank im Voraus
- Gruß
- Diese Punkte können Sie zusätzlich in die Anfrage aufnehmen:
- Preis von Verbrauchsmaterial und Ersatzteilen erbitten
- Frage nach Verpackungsart und -kosten
- Frage nach der Wartung
- Hinweis auf künftigen Bedarf
- Referenzen und weitere Informationen über den Anbieter erbitten

Feld für Postanschrift des Absenders

**Hans Data
Computer-Service
Karolingerstraße 49**

51465 Bergisch – Gladbach

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Ki – We

Bearbeiter: Herr Kinzig
Telefon: 02204 765 - 321
Telefax: 2204 765 - 320

Datum: 7.2.20__

Angebotsanforderung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bitten um ein Angebot für einen PC mit folgenden technischen Daten:

Pentium – 4-Prozessor
512 MB Arbeitsspeicher
80 GB Festplatte
3-D-Grafikkarte
DVD- Brenner
DVD-Laufwerk
ISDN-Karte
Maus
17-Bildschirm

Geben Sie uns bitte Ihre Lieferzeit, die Gewährleistung und Ihre Zahlungsbedingungen an.
Wie lange halten Sie sich an das Angebot gebunden?

Bitte senden Sie Ihr Angebot – mit Verkaufs- und Lieferbedingungen – bis zum 1.8.20__.

Vielen Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

WINCO WERKZEUGE GmbH
Uhlandstraße 170

91438 Bad Windsheim

Name: Petra Ran
 Telefon: 0911 7372-711
 Datum: 2.2.20__

Ihr Zeichen Ihre Nachricht vom Unser Zeichen unsere Nachricht vom

Anfrage Werkzeugkästen

Sehr geehrte Damen und Herren,

durch Ihre Anzeige im „Werkmarkt“, Ausgabe 9/12, sind wir auf Ihr Unternehmen aufmerksam geworden.

Bitte schicken Sie uns den Katalog und die Preisliste Ihres Sortiments einschließlich Verkaufs- und Lieferbedingungen. Außerdem benötigen wir (Staffel-) Preis für Abnahmemengen von 1.000, 3.000 und 5.000 Stück, alternativ den Preis für einen Abrufauftrag für 5.000 Stück bei einer Mindestabrufrmenge von 500 Stück.

Mit freundlichen Grüßen
 (Duden, 2002, 198–201)

Übungen



1. Schreiben Sie Anfragen.



Quelle: <http://images.google.si/images?hl=sl&q=tajnica&gbv=2&aq=f&oq> (14.7.2008)

Brief 1

Sie sind: Rollstuhlhersteller Compostelli, Mailand.
 Sie schreiben an: Gummiwerke Pelikan, Hamburg.
 Sie wollen: Reifen für ein neues Rollstuhlmodell.

Brief 2

Sie sind: Molkereiproduktvertrieb Allinquant, Lyon.
 Sie schreiben an: Ost-Milch, Görlitz.
 Sie wollen: Ost-Milch-Produkte in Frankreich anbieten.

Wichtig!

Nennen Sie die Herkunft Ihrer Anfrage.
Teilen Sie mit, wer Sie sind und warum Sie anfragen.

Beschreiben Sie – kurz oder ausführlich – die gewünschte Ware.
Bitten Sie um Kataloge, Muster sowie Angaben über Lieferzeiten,
Zahlungs- und Lieferbedingungen.
Geben Sie eventuell Referenzen an.
Ein Hinweis auf mögliche Geschäfte in der Zukunft kann auch nie
schaden (Hering, 2003, 24).

2. Setzen Sie die fehlenden Wörter ein.

Unternehmen, Lieferzeiten, künftig, auf,
Erzeugnissen, wenden, rechnen, vom,
bezeichnen, Auskünfte, wie,
unverbindliches, sollten, ausführlichen,
an, senden, so

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir _____ uns _____ Ihre Anzeige in der „Frankfurter Allgemeinen
Zeitung“ _____ 16.3.20__ über Ihre Registrierkassen.

Wir sind ein mittelständisches _____ und sind _____ Ihren
_____ interessiert. Bitte _____ Sie uns _____ bald
_____ möglich ein _____ Angebot zu mit _____
Angaben über Ihre Produkte sowie über Preise, _____, Liefer- und
Zahlungsbedingungen.

Für _____ über uns _____ Sie sich bitte an die Commerzbank in München.
_____ Ihre Produkte konkurrenzfähig sein, können Sie auch _____
mit Aufträgen von uns _____ (Hering, 2003, 20).



Quelle: <http://www.grossklos.de/pop/anfrage.gif> (17.7.2008)

5.2 ANGEBOT

Ein Angebot kann unaufgefordert an einen (möglichen) Kunden geschickt werden, es kann aber auch auf Anfrage erstellt sein. Deshalb unterscheidet man zwischen nicht angeforderten (sog. Blindangeboten) und angeforderten Angeboten.

Es gibt keine Vorschriften, in welcher Form das Angebot erstellt werden muss, aber es ist sinnvoll, sich nach einem inhaltlichen Konzept zu richten, damit man nichts Wichtiges vergisst: Das Angebot auf Anfrage soll genau auf die Fragen des Kunden eingehen, das Blindangebot muss so genau und umfassend sein, dass der Kunde nicht weitere Informationen einholen muss.

Was soll das Angebot enthalten?

- In der Betreffzeile Datum und Nummer des Angebots (nur bei angeforderten Angeboten und auch dann nur, wenn es sich um einen größeren Geschäftsumfang handelt).
- Dank für das Interesse (bei angeforderten Angeboten)/ein interessanter Einleitungssatz, der zum Weiterlesen reizt (bei Blindangeboten – bitte lesen Sie dazu auch unter „Der Werbebrief“ nach).
- Genaue Angaben über Art, Beschaffenheit, Güte, Menge und Preis der Ware oder Dienstleistung.
- Wichtig: Den Zustand „inkl. MwSt.“ bei Preisangaben sehen einige Gerichte als irreführende Werbung mit Selbstverständlichkeiten an.
- Befristung des Angebots.
- Gibt der Anbieter sein Angebot in Form eines Briefes ab, so gelten als Zeitraum der Annahme üblicherweise 7 Tage, bei einem gefaxten Angebot kann er die Annahme innerhalb von 24 Stunden erwarten. Das Angebot kann auch zeitlich begrenzt werden
- Einschränkung des Angebots
- Ein Angebot ohne Einschränkung bindet den Anbieter voll. Einschränken kann er es mit den Worten **unverbindlich, freibleibend oder ohne Obligo**. Eine andere Möglichkeit ist die ausdrückliche Einschränkung einzelner Angebotsteile.
- Erfüllungsort (z. B. *frei Haus, frei Station, ab Werk*).
- Verkaufs- und Lieferbedingungen.
- Hinweis auf die umseitigen/beiliegenden Bedingungen.
- Gegebenenfalls Hinweis auf besonders wichtige Teile in der Anlage (z. B. auf eine bestimmte Seite im beiliegenden Prospekt).

**Le Fromage
Herrn Julien Lefevre
Marktstraße 4**

54570 Densborn

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
	DA-GD	0251 8765 432, Dorit Amann	20.11.20__

Angebot 375 für Ladeneinrichtung und Lagersysteme

Sehr geehrter Herr Lefevre,

wie telefonisch angekündigt, erhalten Sie heute unser Angebot für:

2 Verkaufstheken „Visa“, je 3 m lang mit Glasvitrine und Kühlmaschine gemäß unserem Prospekt	8 300,00 EUR
--	--------------

4 Lagerregale Typ 230, 5 x 2,30 m mit je 7 Einlegeböden	2 600,00 EUR
--	--------------

10 900,00 EUR

Alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer, Lieferung frei Haus.
Dieses Angebot gilt bis zum 15.12.20__.

Wir liefern wie gewünscht in der 2. Kalenderwoche 20__

Zahlung innerhalb von 14 Tagen: 2 % Skonto, innerhalb von 30 Tagen ohne Abzug.

Bitte beachten Sie auch unsere Verkaufs- und Lieferbedingungen, die wir Ihnen beifügen.

Mit freundlichen Grüßen

Feld für Postanschrift des Absenders**AUTOHAUS BERMERING****Herrn Gert Bermering**

Rathausplatz 33 a

01824 Rathen

Ihre Zeichen: ber-1b

Ihre Nachricht vom: 5.12.20__

Unsere Zeichen: S t p – K u n

Bearbeiter: Klaus Stapelt

Telefon: 0351 7895-426

Telefax: 0351 7895-555

Datum: 11.12.20__

Ihre Anfrage vom 5.12.20__**Angebot Nr. AN-9432**

Sehr geehrter Herr Bermering,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Sie haben Recht: Als Hersteller hochwertiger Trennwände, Stellwände und Verkaufsregale sind wir auf die Einrichtung von Präsentationsräumen spezialisiert. Für Ihr Umbauvorhaben eignet sich unsrer Systemwand DEMOTEKEL besonders gut.

DEMOTEKEL ist aufgrund eines ausgetüftelten Rastersystems äußerst variabel: Ob als reine Trendwand oder mit integrierten Regal – und Schrankelementen – immer passt sich das System genau Ihren Wünschen an. Wir haben dieses Angebot exakt nach Ihren Zeichnungen erstellt. Sie sehen daran, dass die Umsetzung auch komplizierter Pläne kein Problem ist.

Auf der Grundlage unserer beiliegenden Verkaufs- und Lieferbedingungen bieten wir Ihnen freibleibend zur Lieferung ab 1.1.20__ an:

5,74 x 3,50 m Trennwand, schalldämmend,
Spanplatten, unlackiert, einschließlich
Stützen und Kabelrohren gemäß Elektroplan,
ohne Montage

4 800,00 EUR

2 Regelwände je 2,50 x 3,50 m lackier-
fertig Oberfläche, je Regal 5 Böden
und 2 Prospektböden gemäß Zeichnung,
ohne Montage

5 300,00 EUR

Alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer.

Dieses Angebot ist gültig bis zum 31.12.20__.

Lieferung: frei Haus innerhalb von 14 Tagen nach Auftragseingang.

Zahlung: innerhalb von 20 Tagen nach Lieferung ohne Abzug oder innerhalb von 10 Tagen abzüglich 2 % Skonto.

Bei Rückfragen steht Ihnen unser Herr Berger (Tel. -475) gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Anlage

2 Prospekte

(Duden, 2002, 202–205)

Übungen



1. Setzen Sie die fehlenden Wörter ein.

erhalten, pro Stück, gewünschte, gefreut, frei Haus, innerhalb, ohne Abzug, bestellen, Lieferung, Nettopreise einschließlich, Mengenrabatt, Skonto, liefern, Bestellung, begleichen

Sehr geehrte Damen und Herren,

besten Dank für Ihre Anfrage. Über Ihr Interesse an unseren Gläsern haben wir uns sehr _____ . Mit diesem Brief _____ Sie unseren neusten Katalog und natürlich das _____ Angebot:

Bestell-Nr. 550:
Cognac-Schwenker; Preis Euro 25,80 pro Stück
Bestell-Nr. 681;
Champagner-Glas;
Preis Euro 34,90 _____

Diese Preise sind _____ Verpackung. Wenn Sie die Rechnung binnen 8 Tagen _____, können Sie 3% _____ abziehen. Sie können aber auch _____ 30 Tagen _____ bezahlen. Wir gewähren Ihnen einen _____ von 5% wenn Sie von jedem Artikel mindestens 20 Stück _____ . Wir können Ihnen diese Gläser bis Ende des Monats _____ . Sie erhalten die Ware _____ durch unseren Versand-Service. Wir freuen uns auf Ihre _____ und sind sicher, dass Sie mit unserer _____ zufrieden sein werden.

Mit freundlichen Grüßen
(Hering, 2003, 31)

2. Schreiben Sie ein Angebot.

Brief 1

Sie sind: Polstermöbelfabrik Boneschi, Neapel, Italien.
Sie schreiben an: Schlafzimmer Raimund, München, Deutschland.
Sie bieten an: Doppelbett „Gigolo“ (200 × 180 cm, Euro 199,00).
Liefer- und Zahlungsbedingungen: innerhalb 30 Tagen ohne Abzug, 5 % Mengenrabatt ab 10 Betten, Lieferung frei Haus, Lieferzeit 8 Wochen, Angebot 4 Wochen gültig.

Brief 2

Sie sind: Sherry-Exporteur Buergo, Sevilla, Spanien.
Sie schreiben an: Weingroßhandlung Reisch, Augsburg, Deutschland.
Sie bieten an: 200 Flaschen Sherry (Bestell-Nr. 314).

Preis, Lieferzeit, Liefer- und Zahlungsbedingungen wählen Sie selbst. Kündigen Sie an, dass Sie eine Probeflasche mit getrennter Post zuschicken.

Wichtig!

- Beziehen Sie sich kurz auf die Anfrage.
- Beantworten Sie präzise alle gestellten Fragen.
- Geben Sie alle Informationen, die der Kunde für eine schnelle Bestellung ohne Rückfragen braucht.
- Vergessen Sie nicht den Hinweis auf ein möglicherweise noch günstigeres Angebot; der Kunde soll wissen, dass er den Preis beeinflussen kann.
- Drücken Sie Ihre Hoffnung auf einen baldigen Auftrag aus.
(Hering, 2003, 35)

5.3 BESTELLUNG

Bestellungen dürfen nicht missverständlich sein. Nur so kann man späteren Meinungsverschiedenheiten vorbeugen.

Was sollte die Bestellung enthalten?

- In der Betreffzeile steht „Auftrag über ...“ und eine genaue Angabe, worauf sich die Bestellung bezieht (Angebot vom ..., Anzeige in ..., Vertreterbesuch).
- Anrede.
- Dank für Angebot oder Informationsmaterial-
- Bestellsatz:“ Wir bestellen ... gemäß ... (s. o. unter Betreff)“.
- Genaue Warenbezeichnung (Bestellnummer, Name des Produktes, Artikelnummer, Größe, Gewicht, Farbe, Qualität).
- Genaue Angabe von Menge, Packungseinheiten, Verpackung.
- Angabe des Preises-
- Angaben zur Lieferzeit (Termin, Abruf, Teillieferung).
Wenn sich die Bestellung auf ein Angebot bezieht und der Besteller die Verkaufs- und Lieferbedingungen des Verkäufers ohne Änderung akzeptiert, dann genügt die Angabe von Menge und Preis.
- Gruß.

Feld für Postanschrift des Absenders

4.8.20__
Inge Hansweiler
Computerservice
Bismarckstraße 33

08352 Langenburg

Ihr Zeichen: Do - La
Ihre Nachricht vom:

Unser Zeichen: IH – AA

Bearbeiter: Frau Simonis
Telefon: 01097 3344 555
Telefax: 01097 3344 777
E-Mail:simonis@seibert.com
Datum: 4.12.20__

**Auftrag über 1 Notebook
Ihr Angebot vom 8.4.2003**

Sehr geehrte Frau Hansweiler,

wir bestellen:

- 1 Notebook Merkur 2002 XLS einschließlich
- Pentium-4-Prozessor mit 1,6 GHz
- 512 MHz RAM
- 30 GB Festplatte
- Diskettenlaufwerk, CD-ROM und DVD-Laufwerk
- TET – Aktiv-Matrix-Bildschirm, 15“, 1024 x 768 Punkte
- 56-KB-Modem
- austauschbarem 12-Zellen-Li-Ion -Akku
- 3-D-Grafikkarte
- Software: Betriebssystem „Porta XL“ und Text- und
Datenverarbeitungsprogramm Büro plus 2006

1 999,00 EUR

Als Zubehör

- 2 Tasten-Maus

50,00 EUR

2 049,00 EUR

Alle Preise inklusive 16 % Mehrwertsteuer.

Mit freundlichen Grüßen
(Duden, 2002, 206-207)

Übungen



1. *Bringen Sie die Textteile in die richtige Reihenfolge.*

- a- Der Kunde, für dessen Bauprojekt wir die Bagger benötigen,
- b- wären wir Ihnen für eine Stornierung der Bestellung dankbar.
- c- Wenn Sie uns in dieser Sache entgegenkommen,
- d- ist zahlungsunfähig geworden.
- e- Wir haben bei Ihnen am 14.1.20__
- f- haben wir diesen Auftrag widerrufen.
- g- Trotz Ablaufs der Widerrufsfrist
- h- Durch die Abnahme der Geräte
- i- können Sie bald mit neuen Aufträgen rechnen.
- j- Mit unserem gestrigen Fax
- k- würden auch wir in ernsthafte Zahlungsschwierigkeiten kommen.
- l- drei Bagger bestellt.

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

(Hering, 2003, 59)

2. *Schreiben Sie eine Bestellung.*

Brief 1

Sie sind: Autohaus Ibiza, Barcelona.
 Sie schreiben an: Bramus GmbH, Auspuffsysteme, Freiburg.
 Sie wollen: Bramus - Auspuffanlagen für Ihr Zubehörsortiment bestellen.

Brief 2

Sie sind: Versandhaus Niersteiner.
 Sie schreiben an: Textilfirma Zeus.
 Sie wollen: einen Auftrag über 1500 Nachthemden widerrufen.

(Hering, 2003, 63)

5.4 REKLAMATION

Reklamationen, im Geschäftsleben und im Gesetz als Mängelrügen bezeichnet, werden dann nötig, wenn einer der Geschäftspartner mit einer Leistung oder Lieferung des anderen nicht einverstanden ist.

Der Mangel kann schriftlich oder mündlich mitgeteilt werden. Die schriftliche Form empfiehlt sich jedoch wegen der Beweiskraft: Kommt es später zum Rechtsstreit, so hat man aussagefähige Unterlagen zu Hand.

Was sollte eine Reklamation enthalten?

Anschrift		Datum	
Datum der Bestellung			
Datum/Nummer der Lieferung			
Genau Bezeichnung der Ware oder Dienstleistung			
Anrede			
Genau Benennung der Art des Mangels:			
<u>Menge:</u> zu viel oder zu wenig geliefert	<u>Art:</u> andere Ware oder Dienstleistung als bestellt	<u>Güte:</u> Abweichung in der Qualität	<u>Beschaffenheit:</u> Ware oder Dienstleistung anders als bestellt
Genau Beschreibung des Mangels, allgemeine Bemerkungen vermeiden			
Ansprüche angeben oder Lieferer um Vorschläge bitten			
<u>Wandlung:</u> Rücktritt vom Kaufvertrag	<u>Minderung:</u> Preisnachlass fordern	<u>Umtausch:</u> beanstandete Ware gegen einwandfreie eintauschen	<u>Schadenersatz:</u> nur wenn Verkäufer haftet, wenn zugesicherte Eigenschaft fehlt, wenn Mangel arglistig Verschwiegen
Bitte um Erledigung			
Gruß			
(Duden, 2002, 229)			

Feld für Postanschrift des Absenders

Herrn
Johannes Wöhner
Gartencenter
Dahlienweg 90-94

08538 Burgstein

Ihr Zeichen: Wö
Ihre Nachricht vom: 8.2.20__
Unser Zeichen: wlt-rv

Name: Herr Larsen
Telefon: 03741 9876 554
Telefax: 03741 9876 555
E-Mail: Klaus.Larsen@Walter.com
Datum: 10.2.20__

**Unsere Bestellung vom 18.1.20__
über Rosenstöcke und Umtöpfe
Ihre Lieferung vom 8.2.20__**

Sehr geehrter Herr Wöhner,

leider müssen wir zwei Positionen aus Ihrer letzten Lieferung reklamieren. Im einen Fall haben Sie nicht die gewünschte Menge geliefert, im anderen Fall ist die Ware nicht einwandfrei.

Statt der bestellten 20 Rosenstöcke „Graf Baudeck“, Katalognummer 130/3 erhielten wir nur 16 Stück. Der Lieferschein weist 16 Stück aus, berechnet sind 20 Stück.

Die 4 Umtöpfe für Blumenkübel, Katalognummer 420/1, Farbe 12, kamen beschädigt an. Drei sind an mehreren Stellen gesprungen, am vierten sind Ecken abgebrochen.

Unser Vorschlag: Sie liefern uns 4 unbeschädigte Umtöpfe 420/1, Farbe 12, und die fehlenden 4 Rosenstöcke. Ihr Fahrer kann bei dieser Gelegenheit die beschädigten Umtöpfe mitnehmen.

Bitte teilen Sie uns bis zum 14.2.20__ mit, wann wir mit der Ware rechnen können.

Mit freundlichen Grüßen
(Duden, 2002, 230)

Feld für Postanschrift des Absenders

WENCO Werkzeugfabrik
Herrn Gebhardt
Holsteinstraße 45 a

27412 Bülstedt

Ihr Zeichen: Gb - Ba
Ihre Nachricht vom: 26.8.20__
Unser Zeichen: da - wei

Bearbeiter: Frau Dahlmann
Telefon: 0421 61524 33
Telefax: 0421 61524 30

Datum: 28.8.20__

**Unsere Bestellung vom 14.8.20__
Über Werkzeugkästen
Lieferscheinnummer 12 45 – 7**

Sehr geehrter Herr Gebhardt,

mit einem Teil Ihrer Lieferung vom 26.8.20__ sind wir nicht zufrieden. Wir hatten unter Position 3 zwei Werkzeugkästen Typ „Elektrostar“ bestellt. Der Inhalt beider Kästen ist falsch zusammengestellt und außerdem sind die Scharniere der Kästen nicht voll funktionsfähig.

Inhalt: Der Inhalt der beiden Kästen entspricht dem Typ „Autostar“. Wenn Sie uns preislich entgegenkommen, sind wir bereit diese Kästen zu behalten und das fehlende Werkzeug aus eigenem Bestand zu ergänzen.

Beschädigungen: Die Scharniere am Klappmechanismus der Kästen sind verbogen, an zwei Stellen des einen Kastens fehlen die Verbindungsnieten. Bitte liefern Sie uns für die Kästen bis zum 4.9.20__ Ersatz. Die defekten Kästen stehen zu Ihrer Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
(Duden, 2002, 231)

Übung



1. Setzen Sie die fehlenden Wörter ein:

hinweisen, Regelung, vorbeizuschicken, leid, erforderlichen, allerdings, festgestellten, abgelaufen, obwohl, Garantiezeit, Mängel, Kosten.

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben Ihr Schreiben vom 26.4.20__ erhalten. Es tut uns _____, dass Sie mit Ihrem Whirlpool „Taifun 2000“ solche Probleme haben. Wir müssen Sie _____ darauf _____, dass die _____ bereits _____ ist. _____ wir also nicht dazu verpflichtet wären, sind wir bereit

Ihnen unseren Techniker _____ . Er wird die von Ihnen _____
_____ prüfen und die _____ Reparaturen auf unsere
_____ durchführen.

Ich hoffe, Sie sind mit dieser _____ einverstanden.

Mit freundlichen Grüßen
(Hering, 2003, 106)

2. Schreiben Sie eine Reklamation

Brief 1

Sie sind: Möbelgeschäft „KUNZ“, Mittenwald, Deutschland
Sie schreiben an: Polstermöbelfabrik „GARNITUR“, Heidelberg, Deutschland
Sie wollen: sich beschweren, dass die letzte Lieferung der Sitzgarnituren
Beschädigt war

Brief 2

Sie sind: Polstermöbelfabrik „GARNITUR“, Heidelberg, Deutschland
Sie schreiben an: Möbelgeschäft „KUNZ“, Mittenwald, Deutschland
Sie wollen: die Reklamation zurückweisen, den Kunden aber nicht verlieren

Wichtig!

Wenn Sie eine Mängelrüge formulieren:

- Bestätigen Sie, dass Sie die Ware erhalten und geprüft haben.
- Benennen Sie die Mängel so präzise wie möglich.
- Fordern Sie den Lieferanten auf Stellung zu nehmen und.
- Nehmen Sie eventuell Ihre Rechte als Käufer in Anspruch.

Wenn Sie selbst eine Mängelrüge erhalten:

- Betonen Sie, dass Sie die Einwände sorgfältig geprüft haben.
 - Erkennen Sie die Reklamation an und entschuldigen Sie sich
 - oder weisen Sie nach, dass die Beschwerde nicht berechtigt ist.
 - Akzeptieren Sie den Vorschlag bzw. die Aufforderung des Kunden
 - oder schlagen Sie selbst eine Lösung vor.
- (Hering, 2003, 110)

5.5 MAHNUNG

Zunächst erinnert man neutral an die Zahlung des Betrags. Dies ist die Zahlungserinnerung; sie kann auch einfach eine Kopie der Rechnung sein. Reagiert der Kunde nicht, so folgen die Mahnungen: Je nach Langmut des Lieferers und der Wichtigkeit des Kunden mahnt man unterschiedlich oft. Manche Firmen schreiben 4 bis 5 Mahnbriefe, bevor sie die Angelegenheit einem Anwalt übergeben. Die folgenden Vorschläge für den Aufbau von Mahnungen sind allgemein gehalten. Auch für den Ton in Mahnungen gibt es keine generellen Regeln. Er hängt sehr von der Beziehung zwischen den Geschäftspartnern ab.

Was sollte die Zahlungserinnerung enthalten?

- Bezeichnung der gelieferten Ware oder der Dienstleistung.
- Dank für Bestellung oder Kauf.
- Freundliche Erinnerung mit Datum der Rechnung.

Die 1. Mahnung sollte enthalten:

- (In der Betreffzeile) die Bezeichnung der gelieferten Ware oder der Dienstleistung.
- Dank für Bestellung oder für Kauf.
- Datum der Zahlungserinnerung, Datum der Rechnung. Fälligkeitstermin.
- Freundliche, aber bestimmte Aufforderung zur Zahlung (die Bestimmtheit der Formulierungen sollte noch steigerungsfähig sein).
- Termin, bis zu dem das Geld eintreffen oder dem Konto gutgeschrieben sein soll .

Die weiteren Mahnungen sollten enthalten:

- (In der Betreffzeile) 2. (usw.) Mahnung.
- Datum der letzten Mahnung oder Daten aller Mahnungen, Datum der Rechnung, Fälligkeitstermin.
- Bestimmte und zugleich sachliche Aufforderung zur Zahlung.
- Hinweis auf Beantragung des Mahnbescheides, auf den Gerichtsweg oder auf die Rechtsabteilung.
- Termin, bis zu dem das Geld eintreffen oder dem Konto gutgeschrieben sein soll.

Vermeiden Sie moralisierende Vorwürfe. Sagen Sie klipp und klar, was passiert, wenn der Kunde nicht zahlt. Dann können Sie auch auf Formulierungen verzichten wie: "Wir sehen uns gezwungen ...", oder „... zwingen Sie uns, gerichtliche Schritte einzuhalten“.

Beispiel 1:

Feld für Postanschrift des Absenders

Klaus Kaiser OHG
Herrn Kaiser
Hammurabiring 35

92369 Sengenthal

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom:

Unsere Zeichen: Schu-Hö

Unsere Nachricht vom: 1.9.20__

Bearbeiter: Herr Schuster

Telefon: 09181 2638 – 2

Telefax: 09181 2638 – 5

E-Mail: Jan.Schuster@Bürowelt.de

Datum: 2.12.20__

**Lieferung 5 Bürostühle „Komfort“
Vom 8.1.20__**

Sehr geehrter Herr Kaiser,

wir haben Ihnen unsere Bürostühle „Komfort“ gerne geliefert, weil wir sicher sind, dass Ihre Mitarbeiter darauf gut sitzen und deshalb zufrieden sein werden.

Ebenso gerne würden wir nun die Begleichung der noch offenen Rechnung vom 9.1.20__ über 1.385,00 Euro inkl. MwSt. sehen. Dürfen wir Sie freundlich daran erinnern? Oder sind Sie vielleicht mit der gelieferten Ware unzufrieden? Dann ist unsere Frau Martin (Tel. -319) gerne zu einem Gespräch mit Ihnen bereit.

Mit freundlichen Grüßen
(Duden, 2002, 239-240)

Beispiel 2:

<u>Feld für Postanschrift des Absenders</u>	Ihr Zeichen:
Frau	Ihre Nachricht vom:
Petra Schliefen	Unser Zeichen: ka
Merkurallee 75	
31029 Banteln	Bearbeiter: Frau Kalb
	Telefon: 05121-6655-4
	Telefax: 05121-6655-3
	E-Mail: Ilona.Kalb@Fahrrad.de
5. Mahnung	
Sehr geehrte Frau Schliefen,	
das Trekkingrad „Stadt & Land“ haben Sie am 29.12.20__ von uns pünktlich erhalten. In den vergangenen Monaten mussten wir Sie bereits viermal an die Begleichung der Rechnung vom 30.12.20__ erinnern, die bis zum 15.1.20__ zahlbar war.	
Sie werden verstehen, dass auch unsere Geduld einmal am Ende ist. Sollte der Betrag von 598,00 Euro inkl. MwSt. nicht bis zum 24.4.20__ bei uns eintreffen, werden wir den Rechtsweg gehen.	
Mit freundlichen Grüßen (Duden, 2002, 240–241)	

Übung



1. Setzen Sie die Fehlenden Wörter ein.

Buchhaltung, für, fällig, fristgerecht, angewiesen, um, umgestellt, ausstehenden, Betrag, begleichen, Verzögerung, überweisen

Sehr geehrte Frau Rau,

Ihre Rechnung Nr. 263–4 war am 12.10.20__ ____. Leider war es uns nicht möglich, den noch _____ Betrag von Euro _____ zu _____, weil unsere _____ auf ein neues EDV-System _____ wurde.

Wir haben heute unsere Bank _____, den fälligen _____ an Sie zu _____. Wir bitten Sie _____ diese _____ Entschuldigung.

Mit freundlichen Grüßen

2. *Bringen Sie die Textteile in die richtige Reihenfolge.*

- ___ 1 ___ Sehr geehrte Damen und Herren. (a)
 ___ auf unser Konto zu überweisen. (b)
 ___ ohne weitere Ankündigung (c)
 ___ Mit freundlichen Grüßen (d)
 ___ Falls zwischenzeitlich eine Zahlung erfolgt sein sollte (e)
 ___ konnten wir für obengenannte Rechnungen (f)
 ___ Wir bitten Sie den Betrag bis spätestens 30. 5. 20__ (g)
 ___ nehmen Sie bitte mit Herrn Horn Kontakt auf. (h)
 ___ noch keinen Ausgleich finden. (i)
 ___ trotz unserer Mahnung vom 10. 3. 20__ und 15. 4. 20__ (j)
 ___ keinen Zahlungseingang feststellen können, (k)
 ___ Sollten wir bis zu diesem Termin (l)
 ___ wird unsere Rechtsabteilung (m)
 ___ rechtliche Schritte veranlassen. (n)
 (Hering, 2003, 116-117)

3. *Schreiben Sie eine Mahnung*

Sie sind: Polstermöbelfabrik Boneschi, Neapel, Italien
 Sie schreiben an: Schlafzimmer Raimund, München, Deutschland
 Sie wollen: die Münchner Firma an die Zahlung der Rechnung vom 26.4.20__
 über die Lieferung von 10 Doppelbetten „Gigolo“ erinnern

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie einen Zahlungsverzug anmahnen:

- Tun Sie zunächst so, als hätte der Kunde die Bezahlung vergessen oder übersehen (Zahlungserinnerung).
- Fördern Sie ihn – eventuell mit Mahngebühr – etwas bestimmter zur Zahlung auf (erste Mahnung).
- Setzen Sie ihm – eventuell mit Berechnung von Verzugszinsen – eine Frist (Zweite Mahnung).
- Unterrichten Sie ihn über die fälligen rechtlichen Konsequenzen (dritte Mahnung).

Wenn Sie selber in Zahlungsverzug geraten sind, handeln Sie wie folgt:

- Melden Sie sich bei Ihrem Lieferanten schneller als er bei Ihnen, damit Sie gar nicht erst gemahnt werden müssen.
 - Entschuldigen Sie sich und nennen Sie ganz offen die Gründe, warum Sie noch nicht gezahlt haben.
 - Bitten Sie den Lieferanten eventuell um eine Verlängerung der Zahlungsfrist.
 - Zeigen Sie Ihr Bemühen, dass Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen so schnell wie möglich nachkommen wollen.
- (Hering, 2003, 120)

5.6 BESTÄTIGUNG DES ZAHLUNGSEINGANGS

Die Bestätigung von Zahlungseingängen ist in besonderen Fällen erforderlich – zum Beispiel, wenn der Kunde ausdrücklich darum bittet oder wenn wegen gleich lautender Beträge Missverständnisse entstehen könnten.

Was sollte die Zahlungsbestätigung enthalten?

- Betrag, der gezahlt wurde.
- Datum der Zahlung und Rechnungsnummer.
- Zahlungsart (zum Beispiel Überweisung oder Scheck).
- Anlass für die Zahlung (Auftrag, Kaufvertrag, Aufforderung).
- Bestätigung, dass der Betrag vollständig gezahlt wurde.

Beispiel:

Herrn Carsten Labode Mercatorstraße 129 49408 Lingen		
Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom:	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom:	Telefon, Name 05461 439- P. Kunz
	-61	Datum: 5.3.20
Zahlungsbestätigung: Auftrag Nr. 21/79 vom 15.2.20__ Unsere Rechnung Nr. 1305 vom 4.3.20__		
Sehr geehrter Herr Labode,		
Sie hatten im Telefongespräch am 10. 3. 20__ um eine Zahlungsbestätigung gebeten. Diesem Wunsch kommen wir selbstverständlich gern nach:		
Mit Überweisung vom 4.3.20__ erhielten wir 1.357,00 Euro. Dieser Beitrag enthält 177 Euro Mehrwertsteuer.		
Mit freundlichen Grüßen (Duden, 2002, 242–243)		

Übung



Schreiben Sie eine Zahlungsbestätigung.

5.7 KAUFVERTRAG

Was muss ein Kaufvertrag enthalten?

Je genauer ein Kaufvertrag formuliert wird, desto sicherer ist man vor unangenehmen Überraschungen. Genau – das heißt vor allem vollständig: Alle wesentlichen Bestandteile müssen im Kaufvertrag enthalten sein. Die folgende Übersicht erleichtert Ihnen den Aufbau des Vertrages:

- Name und Anschrift des Verkäufers und des Käufers
- Das Wort „Kaufvertrag“ am Anfang des Textes
- Gegenstand des Vertrags
- Beschaffenheit des Vertragsgegenstandes (zum Beispiel „wie besichtigt und Probe gefahren“)
- Anzahl der verkauften Gegenstände
- Preis (Einzelpreis, Gesamtpreis, gesetzliche Mehrwertsteuer)
- Rabatt
- Verpackungskosten
- Lieferbedingungen
- Liefertermin
- Zahlungsbedingungen (wann, welche Skonti)
- Garantie
- Eigentumsvorbehalt
- Erfüllungsort
- Gerichtsstand
- Datum des Vertragsabschlusses

Kaufvertrag

Käufer

Firma Schnatenberg, Grabenstraße 12, 55469 Bergenhausen

Verkäufer

Viktor Vandenboom GmbH, Münsterstraße 45, 55469 Bergenhausen

Kaufgegenstand und Preis

1 gebrauchter Personalcomputer, Bezeichnung KO-1100, mit Pentium – III-Prozessor, 733 MHz, 128 MB Arbeitsspeicher, 20 GB Festplatte, HD-Disketten- und CD-ROM-Laufwerk, 17“-Bildschirm, Tastatur, Maus, Netzwerkkarte, USB zum Preis von 560,00 Euro (fünfhundertsechzig). In diesem Betrag sind 77,24 Euro Mehrwertsteuer enthalten.

Lieferbedingungen und Liefertermin

Der Käufer erhält die Ware frei Haus am 19.8.20__.

Zahlungsbedingungen

Zahlung 30 Tage nach Rechnungserhalt ohne Abzug oder Zahlung 14 Tage nach Rechnungserhalt abzüglich 2 % Skonto vom Gesamtwert (inkl. MwSt.). Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Verkäufers.

Gewährleistung

Der Verkäufer garantiert die mängelfreie Qualität der Ware und übernimmt die Gewährleistung für 6 Monate ab Rechnungsdatum. Bei Mängeln ist die Ware mit Kopie der Rechnung einzusenden. Eine Mängelbeschreibung ist beizulegen.

Erfüllungsort und Gefahrenübergang sind die Räume des Käufers, der Gerichtsstand ist für beide Teile Bergenhausen.

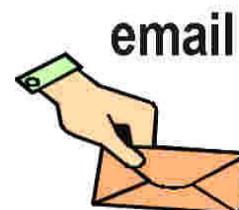
Ort: Bergenhausen

Datum: 2.8.20__

(Unterschrift des Verkäufers)
(Duden, 2002, 208–209)

(Unterschrift des Käufers)

5.8 E-MAILS



Vor- und Nachteile von E-Mails

Aus dem modernen Büroalltag sind sie kaum mehr wegzudenken und auch im privaten Verkehr erfreuen sie sich größter Beliebtheit. E-Mails haben sich als modernes Kommunikationsmittel längst etabliert. Das geschieht nicht nur auf Kosten des traditionellen Mediums Brief, eine E-Mail ersetzt heute auch häufig einen Telefonanruf.

Kein Wunder: E-Mails bieten sowohl gegenüber Briefen als auch gegenüber Telefonaten zahlreiche Vorteile. Im Vergleich zum Brief fällt die umständliche Postanschrift weg, an ihre Stelle tritt eine einfache E-Mail-Adresse, die rasch eingetragen ist. Auch sonst ist eine E-Mail schneller geschrieben und verschickt als ein Brief – sie muss weder ausgedruckt noch in einen Briefumschlag gesteckt werden; sie benötigt keine Briefmarke und man muss sie nicht zur Post bringen. Ein Druck auf die *Senden*-Taste genügt und die E-Mail ist auf dem Weg zu ihrem Empfänger – schneller als ein Brief und dazu noch um vieles günstiger. Gegenüber einem Telefongespräch wiederum bietet das Medium E-Mail den Vorteil, dass Sie dank der gespeicherten Kopie einen schriftlichen Beleg haben, auf den Sie im Streitfall verweisen können.

Dennoch bringen E-Mails nicht nur Segen. Gerade aus den Vorteilen, die diese Kommunikationsmittel so beliebt machen, erwachsen auch seine Nachteile: Dass eine E-Mail so schnell geschrieben werden kann, verliert so manchen Schreiber zu einer gewissen Nachlässigkeit – Rechtschreibfehler, Grammatikfehler und stilistische Mängel sind die Folge. Dass das lästige Schreiben der Postanschrift wegfällt, verführt dazu, eine E-Mail an mehr Empfänger zu schicken, als eigentlich nötig wäre. Die führt zu einer „Überflutung“ der Postfächer mit E-Mails, die beim einen zu Unmut führt, beim anderen ernstem (und unnötigen) Stress auslöst. Dass E-Mails so billig im Versand sind, verleitet schließlich zahlreiche Unternehmen dazu, ungefragt E-Mails als Werbung zu versenden – auch das mit der Wirkung, dass sich die Empfänger über die unverlangt eingehende Post ärgern und unter Umständen sogar gegen die Firma klagen!

Wenn Sie einige Regeln beachten – im Computerjargon werden sie als „Netiquett“ (= „Net-“ für „Internet“ und „-iquette“ für „Etikette“) bezeichnet – werden Sie, wie auch der Empfänger Ihrer elektronischen Post, die Vorteile von E-Mails voll nutzen können.

Die wichtigsten Verhaltensregeln im Internet – Netiquette

Wählen Sie Ihre Empfänger bewusst aus! Überlegen Sie vorher, für wen die Informationen in Ihrer E-Mail tatsächlich relevant sind.

Beteiligen Sie sich nicht an Kettenbriefen, Serienbriefen, Rundmails usw. Betreiben Sie kein Massenmailing (so genanntes „Spamming“). Massenmailing ist genauso unzulässig wie Massenwurfsendungen bei herkömmlichen Briefen. Sie handeln sich damit nicht nur zahlreiche Protestmails ein, Ihr Provider kann auch Ihre E-Mail-Adresse aufheben. Unter Umständen riskieren Sie sogar eine Unterlassungsklage!

Damit der Empfänger sofort weiß, um was es in Ihrer E-Mail geht, sollten Sie in jedem Fall die Betreffzeile ausfüllen.

Schreiben Sie niemals im Affekt, Das Medium E-Mail verführt dazu, seinem Ärger schnell Luft zu machen. Nachher kann es Ihnen Leid tun. Schreiben Sie lieber mit Bedacht und lesen Sie sich das Geschriebene noch einmal sorgfältig durch, bevor Sie es abschicken.

Erweisen Sie dem Empfänger Ihrer Nachricht den gehörigen Respekt. Dies bedeutet: Seien Sie höflich. Verzichten Sie niemals auf Anrede und Gruß. Und beachten Sie die Regel der deutschen Rechtschreibung und Grammatik und achten Sie auf guten Stil.

Verwenden Sie Abkürzungen und Smileys (wie beispielsweise :-)) für: "Ich freue mich." nur, wenn Sie sicher davon ausgehen können, dass Ihr Empfänger sie kennt und versteht.

Vertrauliche Informationen sollten Sie nur verschlüsselt übertragen, da viele mitlesen können. Je länger eine E-Mail, desto länger dauert es, bis sie vom Server abgerufen werden kann. Eine lange Nachricht nimmt außerdem viel Speicherplatz auf Ihrem Rechner/Server ein. Fassen Sie sich bei E-Mails deshalb kurz! Wenn Sie die Nachricht, auf die Sie gerade antworten, zitieren möchten, sollten Sie nur die Stelle zitieren, auf die Sie sich gerade beziehen. Auch wenn es noch so bequem ist: Das komplette Wiederholen einer Nachricht ist unhöflich gegenüber dem Empfänger und aufwendig für das Netz (Duden, 2002, 275–277).

Übungen



1. Schreiben Sie Ihrem Geschäftspartner eine E-Mail, und zwar eine Anfrage!

An:	<input type="text"/>	
Von:	<input type="text" value="Norbert.Boeing@gmx.de"/>	
Betreff:	<input type="text"/>	Priorität: <input type="text" value="normale"/>
Kopie	<input type="text"/>	
Blindkopie:	<input type="text"/>	
Datei:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Durchsuchen..."/> --> übernehmen
<div style="border: 1px solid black; height: 250px; width: 100%;"></div>		
Signatur:	<div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>	
		<input type="button" value="--> senden"/> <input type="button" value="--> in Entwürfe speichern"/>
		<input checked="" type="checkbox"/> und speichern

Quelle: <http://www.zum.de/Faecher/kurse/boeing/gmx-k7.htm> (14.8.2008)

2. *Machen Sie noch folgende Arbeitsaufgaben.*

- Schreiben Sie sich selbst eine E-Mail mit nettem Inhalt!
- Was passiert eigentlich, wenn die E-Mail-Adresse falsch geschrieben wurde? Testen Sie dieses, indem Sie sich eine zweite E-Mail senden, in der Sie Ihren Teilnehmernamen falsch schreiben (z.B. Buchstaben vertauschen).
- Richten Sie in Ihrer Mailbox einen neuen Ordner ein, z.B. "Wichtige Mails".
- Überprüfen Sie den Ordner "Posteingang" auf neue Mails. Was fällt Ihnen auf?
- Verschieben Sie die an sich selbst geschickte Mail in den neu eingerichteten Ordner.
- Löschen Sie die zweite E-Mail, und überprüfen Sie die Wirkung!
- Tragen Sie einige E-Mail-Adressen von Ihren Kursteilnehmern in Ihr Adressbuch ein.
- Senden Sie einem (oder auch mehreren) Kursteilnehmer/n eine Mail, indem Sie die E-Mail-Adresse aus dem Adressbuch kopieren.

(www.zum.de/Faecher/kurse/boeing/gmx-k7.htm, 17.11.2008)

WAS SIE WISSEN SOLLTEN:

Ab jetzt ist Ihnen der Umgang mit Kunden nicht mehr fremd. Sie können Geschäftsbriefe in Form von Anfragen, Angeboten, Bestellungen, Reklamationen, Mahnungen, Bestätigungen und Kaufverträgen schreiben. Des Weiteren können Sie beurteilen, wann es sinnvoll ist, den Kontakt per Emails herzustellen und zu halten. Wenn Sie in Ihrem künftigen Beruf also Kontakt zu deutschsprachigen Geschäftspartnern oder Kunden haben, scheuen Sie sich nicht, ihren Kollegen zu helfen, um Geschäftsbriefe zu verfassen, denn Sie sind ab jetzt der Profi auf diesem Gebiet.

6 STELENSUCHE

LERNZIELE

In einer Zeit von Globalisierung und dem Expandieren von Unternehmen auf ausländische Märkte, wird auch die Stellensuche in internationalen Betrieben etwas Alltägliches. Sprachkenntnisse mindestens zweier Fremdsprachen sind deswegen fast Notwendigkeit. Um auf dem Stellenmarkt konkurrieren zu können, bereiten Sie sich in diesem Kapitel darauf vor, ein Bewerbungsschreiben und den Lebenslauf zu verfassen sowie ein Vorstellungsgespräch inhaltlich und sprachlich zu beherrschen.

Die meisten Unternehmen suchen Arbeitskräfte über Stellenanzeigen. Die Anzeigen für Fach- und Führungskräfte werden meist überregional aufgegeben. Stellen für Arbeitskräfte unterhalb der mittleren Führungsebene werden lokal oder regional ausgeschrieben.

Heute gilt das Internet als wichtigste – und schnellste – Quelle, um sich über den aktuellen Stellenmarkt zu informieren. Natürlich wird man weiterhin auch in den Printmedien wie Zeitungen und Zeitschriften fündig. Schauen Sie auch die Websites von Firmen an, die Sie interessieren. Vielleicht wird gerade in diesem Moment Ihr Profil gesucht.

Wer einen Job sucht, sollte darüber auch seinen Bekanntenkreis informieren. Eine durchaus gute Möglichkeit ist es auch, das eigene Profil bei einem Online-Stellenportal zu hinterlegen.

Wenn Sie eine Stellenanzeige finden, die Sie anspricht, lesen Sie den Text genau durch. Melden Sie sich nur, wenn Sie die gestellten Anforderungen größtenteils erfüllen, sonst wird Ihre Bewerbung nicht berücksichtigt.

Bevor man eine Bewerbung schreibt, ist es empfehlenswert, sich zuerst über das Unternehmen zu informieren. Je mehr Sie wissen, umso gezielter können Sie das Bewerbungsschreiben verfassen.

6.1 BEWERBUNG

Je schwieriger die Situation auf dem Arbeitsmarkt wird, umso wichtiger ist eine gut formulierte und ansprechend gestaltete Bewerbung. Der erste Eindruck zählt. Deshalb soll das Bewerbungsschreiben gut geschrieben werden.

Tipps für Bewerber

Eine Bewerbung soll umfassen:

- ein Anschreiben
- einen Lebenslauf (evtl. mit aktuellem Lichtbild)
- die Schul-, Aus- und Fortbildungszeugnisse
- alle Arbeitszeugnisse
- evtl. eine Referenzliste (zwei bis drei Personen, die über den Bewerber / die Bewerberin Auskunft geben können)

Achten Sie bei Ihrem Bewerbungsschreiben auf

- ein sauberes Erscheinungsbild

- sprachliche Richtigkeit (Rechtschreibung, Zeichensetzung)
- einfachen Stil (kurze, klare Sätze)
- sachlichen Inhalt

Bestandteile der Bewerbung

Anschreiben

Das Anschreiben schafft den ersten Kontakt zu einem möglichen Arbeitgeber. Das Anschreiben muss die Aufmerksamkeit des Lesers wecken, ihn interessieren und schließlich zu einer Antwort bewegen. Fassen Sie sich von daher in Ihrem Bewerbungsbrief kurz. Überlegen Sie sich vor allem gut, womit Sie das besondere Interesse des Personalchefs wecken könnten und warum Sie glauben, der geeignete Bewerber/die geeignete Bewerberin zu sein.

Seien Sie beim Schreiben der Bewerbung auf eine einheitliche Form und einen grammatisch korrekten Inhalt aufmerksam.

Übungen



1. Bei der Bewerbung sind folgende Punkte wichtig. Überlegen Sie sich, wie Sie sich vorstellen würden.

- Eigenschaften (Wie bin ich?)
- Kenntnisse (Was weiß ich?)
- Fertigkeiten (Was kann ich?)
- Erfahrungen (Was habe ich während der Praxis gelernt?)

2. Welche dieser beiden Kandidatinnen würden Sie zu einem Vorstellungsgespräch einladen und welche Fragen hätten Sie noch an die beide? Stellen Sie eine Liste zusammen.

Sie sind als Personalchef tätig und haben für die ausgeschriebene Stelle einer Sekretärin folgende zwei Bewerbungsschreiben erhalten. Lesen Sie sie, vergleichen Sie sie und diskutieren Sie in Gruppen darüber, welches Sie mehr überzeugt und warum.

3. Welche Bestandteile sollte ein Bewerbungsschreiben umfassen? Helfen Sie sich dabei mit folgenden Beispielen.

Beispiel 1

Hanne Wester
Karlstraße 30
75210 Keltern
0989 987654

Lettern und Garten KG
Am Feuerwehrhaus 9

75210 Keltern

Bewerbung als Sekretärin
Ihre Anzeige vom 7.2.20__ in der Kelternpost

11.02.20__

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie suchen für Ihren Vertriebsleiter eine tüchtige Sekretärin. Die ausgeschriebene Stelle hat mich sehr angesprochen – ermöglicht sie mir doch, meine Fähigkeiten konzentriert für einen Chef einzusetzen.

Seit sieben Jahren bin ich als Sekretärin und Sachbearbeiterin im Großhandel tätig und möchte mich jetzt beruflich verbessern, indem ich nicht mehr als Springerin für verschiedene Abteilungen arbeite. Die Stationen meines Ausbildungs- und Berufsweges waren sehr vielfältig und deshalb kann ich heute sagen, dass ich großes Wissen sowohl im kaufmännischen Bereich als auch in allen Sekretariatsarbeiten habe.

Davon möchte ich Sie gern in einem persönlichen Gespräch überzeugen.
Wann darf ich mich bei Ihnen vorstellen?

Mit freundlichen Grüßen

Anlagen
Zeugnisse
Lebenslauf

Beispiel 2

Vera Konen
Burgstraße 14
67551 Worms
06241 34567

12. Mai 20__

Allvogel AG
Herrn Kinzig
Peterstraße 15

67547 Worms

Bewerbung als Sekretärin

Sehr geehrter Herr Kinzig,

Ihre Anzeige in der Rhein-Zeitung vom 10. Mai 20__ beschreibt genau die Position, die ich als konsequente Fortsetzung meines bisherigen Ausbildungs- und Berufsweges suche.

Ich arbeite seit drei Jahren als Büroassistentin im Sanitärhandel und möchte nun ein verantwortungsvolleres Sekretariat übernehmen. Ich beherrsche MS Word und Excel, auch mit allen Sekretariatarbeiten bin ich vertraut. Außerdem verfüge ich über kaufmännische Kenntnisse.

Als Gehalt stelle ich mir monatlich 1800,00 EUR vor. Als frühester Eintrittstermin käme der 1. Juli 20__ in Betracht. Für die Gelegenheit zu einem persönlichen Gespräch bin ich Ihnen dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

Anlagen

Lebenslauf
Zeugniskopien



1. Kostal Industrie Elektronik hat folgende Anzeige aufgegeben. Sie finden die Stelle interessant. Schreiben Sie einen Bewerbungsbrief.

KOSTAL Industrie Elektrik

Die KOSTAL-Gruppe ist ein weltweit agierendes, unabhängiges Familienunternehmen mit Stammsitz in Deutschland. KOSTAL entwickelt und produziert technologisch anspruchsvolle elektronische und elektromechanische/mechatronische Produkte für bedeutende Industrieunternehmen. Die KOSTAL Unternehmensgruppe beschäftigt an 29 Standorten weltweit mehr als 11.000 Mitarbeiter in den Geschäftsbereichen Automobil Elektrik, Industrie Elektrik, Kontakt Systeme und Prüftechnik (SOMA).

KOSTAL Industrie Elektrik bietet Entwicklung und Produktion innovativer Mechatronikprodukte auf höchstem technischem Niveau in den Produktfeldern Photovoltaik, Mess-/Steuer-/Regel-Elektronik, Zutrittskontrolle und Antriebstechnik. Zur Verstärkung unseres Einkaufsteams bei der KOSTAL Industrie Elektrik GmbH am Standort Hagen suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen erfahrenen

Einkäufer (m/w)

Ihre Aufgaben:

Im Rahmen von Entwicklungsprojekten beschaffen Sie Kaufteile für unsere Produkte, beraten die Fachabteilungen hinsichtlich technischer Alternativen und schlagen preisorientierte Neulösungen vor. Sie beobachten Beschaffungsmärkte und analysieren die Einkaufsstrategien der Wettbewerber. Sie besuchen Messen und Lieferanten, erstellen Ausschreibungen und stellen technische Unterlagen zur Entscheidungsfindung bereit. Sie identifizieren neue Lieferanten, wählen Lieferanten aus, führen Verhandlungen bis zum Abschluss und begleiten und entwickeln Lieferanten im Hinblick auf Qualität und Lieferperformance. Darüber hinaus koordinieren Sie alle kaufteilrelevanten Termine und unterstützen unsere Projektteams durch anforderungs- und termingerechte Beschaffungsaktivitäten.

Ihr Profil:

Sie sind Dipl.-Ingenieur Maschinenbau, Dipl.-Wirtschaftsingenieur oder Technischer Betriebswirt und verfügen idealerweise über Berufserfahrung im Beschaffungswesen eines international tätigen Industrieunternehmens. Hier haben Sie Kenntnisse über die Beschaffungsmärkte und den logistischen Prozess inklusive Fertigung erlangt. Ausgeprägte technische Kompetenzen in Ihrer Fachrichtung, gute PC-Anwenderkenntnisse und sichere Englischkenntnisse runden Ihr Profil ab. Wir sprechen Sie an, wenn Sie zudem über Kundenorientierung und Teamfähigkeit, aber auch Durchsetzungsvermögen verfügen und zielgerichtetes, effizientes und detailliertes Arbeiten zu Ihren Stärken zählt. Reisebereitschaft setzen wir voraus.

Unser Angebot:

Wir bieten Ihnen einen attraktiven Arbeitsplatz in einem innovativen und global ausgerichteten Unternehmen, in dem anspruchsvolle Aufgaben zu lösen sind. Sie können mit uns wachsen und sich weiterentwickeln – weltweit.

Für weitere Informationen steht Ihnen Herr Bolle gerne zur Verfügung. Ihre Bewerbung richten Sie bitte an:

KOSTAL Industrie Elektrik GmbH

Herr Jörg Bolle / IAP

Lange Eck 11

58099 Hagen

Tel.: 02331-8040-4383

j.bolle@kostal.com

www.kostal.de/industrie

(<http://www.jobware.de/view/>, 4.8.2008)

6.2 LEBENSLAUF

Ihr Lebenslauf ist der wichtigste Teil Ihrer Bewerbungsunterlagen. Er gibt Auskunft über Ihre Berufserfahrung, Ihre Ausbildung und Ihre besonderen Kenntnisse und Fähigkeiten. Beim Lebenslauf kommt es entscheidend darauf an, die Daten sinnvoll zu strukturieren und sie chronologisch richtig zu ordnen.

Wichtig ist, dass Ihr Lebenslauf auf den Personalchef einen guten Eindruck macht und sein Interesse weckt.

VERSCHIEDENE ARTEN DES LEBENSLAUFES

Es gibt drei verschiedene Formen des Lebenslaufes:

- den tabellarischen
- den funktionalen / klassischen

Im deutschsprachigen Raum am weitesten verbreitet ist der tabellarische Lebenslauf. Er listet die einzelnen Stationen Ihrer Ausbildung und Ihrer Berufspraxis auf. Er ist in einzelne Rubriken unterteilt, z.B. Schulbildung, Berufspraxis oder besondere Kenntnisse. Man kann dabei zwischen der deutschen und der amerikanischen Form unterscheiden. In der deutschen Form ist die Chronologie fortlaufend, in der amerikanischen rückläufig.

Der funktionale oder klassische Lebenslauf bietet sich vor allem für Führungskräfte an oder für Fachkräfte, die bereits mehrere Positionen mit ähnlichem Aufgabenfeld hatten. Er besteht aus einem tabellarischen Teil und einem gesonderten Teil, in dem berufliche Erfahrungen, Kenntnisse und Fähigkeiten ausführlich dargestellt werden.

Funktionaler / klassischer Lebenslauf

Gert Seibert
Schillerweg 43
51143 Köln

Lebenslauf

Am 30. Juni 1967 wurde ich in Köln geboren. Ich bin unverheiratet.

Von 1973 bis 1977 besuchte ich die Grundschule in Köln, 1977 wechselte ich auf die Realschule in Köln, die ich 1983 mit der mittleren Reife abschloss.

Meine Eltern zogen 1983 nach Düsseldorf um und ich begann dort die Ausbildung zum Industriekaufmann bei der Firma Schmidt OHG.

Am 5. Juli 1986 schloss ich diese Ausbildung mit der Prüfung vor der IHK ab. Die Firma übernahm mich anschließend als Sachbearbeiter in die Abteilung Rechnungslegung.

Ab 1988 besuchte ich das Abendgymnasium in Düsseldorf und bestand die Abiturprüfung im Mai 1991.

1993 zog ich zurück in meine Heimatstadt Köln und bekam eine Stelle als Gruppenleiter in der Personalabteilung bei Schnodt und Zimmermann. Die Unternehmensleitung bot mir 1997 die Leitung der Personalabteilung an, die ich seitdem inne habe.

Köln, den 2. Juni 20__

Tabellarischer Lebenslauf

Lebenslauf

Gerd Seibert
Schillerweg 43
51143 Köln
Tel. 0221 531 967

geboren am 30.6.1967 in Köln, ledig

Ausbildung

1983	mittlere Reife, Theodor – Heuss – Realschule Köln
1983–1986	Lehre zum Industriekaufmann bei der Schmidt OHG, Düsseldorf Abschlussprüfung: gut
1988–1991	Abendgymnasium Düsseldorf, Abschluss Abitur
Berufstätigkeit Aug. 86 – Dez. 92	Sachbearbeiter Rechnungslegung, Schmidt OHG, Düsseldorf hausinterne Fortbildung zum Fachwirt Personalwesen
Jan. 93 – Sep. 97	Gruppenleiter in der Personalabteilung, Schnodt & Zimmermann, Köln verantwortlich für die Auszubildenden, Praktikanten und Aushilfskräfte
seit Okt. 97	Leiter der Personalabteilung, Schnodt & Zimmermann, Köln Übernahme aller personalwirtschaftlichen Aufgaben, insbesondere Entwicklung eines hausinternen Fortbildungswesens Begleitend verschiedene Führungskräfte-seminare z. B. (Motivation von Mitarbeitern)

Köln, 2.6.20__

Übungen



1. *Was ist wichtig im Beruf? Was ist wichtig bei einem Stellenbewerber? Ordnen Sie zu.*

gute Sprachkenntnisse ♦ dynamische
 Persönlichkeit ♦ gutes Arbeitsklima ♦
 Teamfähigkeit ♦ sicherer Arbeitsplatz ♦
 Berufserfahrung ♦ gutes Gehalt ♦ gute
 Karrierechancen ♦ Computerkenntnisse

Das ist wichtig im Beruf:

Das finden Firmen bei einer Bewerbung wichtig:

2. *Mit Hilfe eines Wörterbuches finden Sie entsprechende Übersetzungen oder Erklärungen zu einigen Persönlichkeitsmerkmalen.*

- ausgebildet
- auslandserfahren
- durchsetzungsfähig
- engagiert
- fleißig
- flexibel
- kundenfreundlich
- qualifiziert
- selbstbewusst
- selbstständig
- sympathisch
- teamfähig
- verantwortlich

3. *Setzen Sie die Teile des Bewerbungsschreibens in die richtige Reihenfolge.*

- a- Ich verfüge über EDV-Kenntnisse (Winword, Excel) und spreche und schreibe fließend Englisch und Französisch.
- b- Sehr geehrte Damen und Herren,
- c- Meine Aufgaben bestehen in der Organisation des Schreibbüros sowie in der Termin- und Kontaktkoordinierung.

d- Monika Muster

Musterstr. 22
47111 Darmstadt

e- Digitalis Verlag

Hannauer Str. 27
60386 Frankfurt

f- Mit freundlichen Grüßen

g- ..., 01.04 ...

h- Hiermit bewerbe ich mich auf die in der Frankfurter Rundschau vom 28.03. ausgeschriebene Stellenanzeige „Chefsekretärin“.

i- Zurzeit arbeite ich als Leiterin des Fremdsprachensekretariats in einem Lernmittelverlag.

j- Ihre Anzeige in der Frankfurter Rundschau vom 28.03.

k- Anlagen: Lebenslauf, Zeugniskopien

l- Ich würde mich freuen, wenn Sie mir nach Durchsicht meiner Unterlagen die Gelegenheit zu einem Vorstellungsgespräch geben würden.

m- Bewerbung um die Stelle als Chefsekretärin

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

Ordnen Sie die Angaben von a – m den folgenden Teilen eines Bewerbungsschreibens zu. Tragen Sie den entsprechenden Buchstaben ein.

- _____ Absender
- _____ vollständige Anschrift der Firma / Institution
- _____ Datum
- _____ Betreff
- _____ Bezug
- _____ Anrede
- _____ Einleitung / Standardformel
- _____ persönliche Angaben (Tätigkeit, Qualifikationen)
- _____ Schlussformel
- _____ Grußformel (und Unterschrift)
- _____ Anlagen
(Fingerhut, 2000, 37)

4. Lebenslauf

Ordnen Sie die Ausdrücke aus dem Kasten in den tabellarischen Lebenslauf ein.

Wohnort ♦ Geburtsdatum ♦ Familienstand ♦ Staatsangehörigkeit ♦ Familienname Berufsausbildung ♦ Geburtsort ♦ Vorname(n) ♦ Schulausbildung / Abschluss ♦ jetzige Stelle
--

_____	Abeler, geb. Nolden
_____	Eva-Maria
_____	5.4.1964
_____	in Bernau
_____	deutsch

_____ verheiratet, zwei Kinder
 _____ 73224 Herbrechtingen
 _____ 15.9.1970–25.6.1974 : Grundschule in Ulm
 _____ 1.9.1974–15.6.1983 : Gymnasium in Ulm /Abitur
 _____ 1.10.1983–1.9.1986 : Lehre bei der Volksbank
 _____ /Bankkauffrau
 _____ seit 1.5.1991: Bankkauffrau bei der Postbank

5. Im Folgenden finden Sie ein Bewerbungsschreiben, in dem einige Wörter weggelassen worden sind. Bitte ergänzen Sie die Lücken mit den Wörtern im Kasten.

meine meiner (3x) Ihre mich (3x) Ihrer meinen einem (2x)

Ada Ackermann
 Bergstrasse 24
 85737 Ismaning

adessa Moden GmbH
 Personalabteilung
 Bochumer Str. 27
 45276 Essen

7.9.20__

Bewerbung um eine Stelle als Fremdsprachensekretärin
 Ihre Anzeige in der Süddeutschen Zeitung vom 3. September 2008

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf _____ oben genannte Anzeige bewerbe ich _____ um die Stelle einer Fremdsprachensekretärin in _____ Exportabteilung.

Ich komme aus Slowenien, lebe aber mit _____ Familie seit 10 Jahren in Deutschland.

Nach dem Abitur habe ich zuerst ein Jahr lang als Au-pair-Mädchen in Bremen gearbeitet und dann eine Lehre als Industriekauffrau gemacht. Diese Ausbildung habe ich 1997 beendet. Seitdem arbeite ich in _____ Textilunternehmen in der Exportabteilung als Sekretärin. Beiliegend finden Sie _____ Lebenslauf und Kopien _____ Zeugnisse.

Außer Slowenisch (Muttersprache) spreche ich noch Kroatisch (gut) und natürlich Deutsch (sehr gut). Leider kann ich _____ Fremdsprachenkenntnisse an _____ jetzigen Stelle nicht einsetzen. Die von Ihnen angebotene Stelle interessiert _____ ganz besonders, weil Ihre Firma vor allem auf dem Südeuropäischen Markt tätig ist.

Ich glaube die richtigen Kenntnisse und Qualifikationen zu haben und würde _____ freuen, zu _____ Vorstellungsgespräch eingeladen zu werden.

Mit freundlichen Grüßen

Ada Ackermann

Anlagen

6.3 VORSTELLUNGSGESPRÄCH

Wie bereitet man sich auf ein Vorstellungsgespräch vor? Eine schwere Frage. Hier ein paar Tipps, die vielleicht weiterhelfen könnten:

- Stellenangebot noch einmal genau analysieren.
- Informationen über das Unternehmen sammeln.
- Einige Unterlagen noch einmal genau durchlesen.
- Den besten Weg zum Unternehmen herausfinden.
- Gepflegt und adrett aussehen.
- Sich gut auf mögliche Fragen vorbereiten.
- Mit einigen Fragen Interesse zeigen.

Während des Vorstellungsgesprächs beachten Sie, dass Sie

- immer höflich sind,
- Interesse zeigen,
- Sie selbst sind,
- sich ehrlich verhalten,
- gut zuhören,
- deutlich und laut sprechen,
- sich gut verkaufen.

Natürlich kann man den Ablauf eines Vorstellungsgesprächs nicht vorhersehen, aber ein Vorstellungsgespräch verläuft ungefähr wie folgt ab:

1. Gesprächseröffnung
2. Vorstellung des Unternehmens bzw. der Stelle
3. Selbstvorstellung des Bewerbers
4. Fragen zur Eignung des Bewerbers:
 - allgemeine Fragen,
 - Lebenslauf, Kompetenzen: Qualifikation, Berufserfahrung, letzte Tätigkeit usw.
 - persönliche Eigenschaften: Leistungsmotivation, Teamfähigkeit, kommunikative Kompetenz, Durchsetzungsstärke usw.
5. Fragen des Bewerbers zu: Arbeitsplatz, Eigenverantwortung, Gehalt, Sozialleistungen, Arbeitszeit usw.
6. Gesprächsabschluss

Übungen



1. Sie sind zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen. Der Personalchef stellt Ihnen folgende Fragen. Wie würden Sie darauf reagieren?

1. Haben Sie gut zu uns gefunden?
2. Was wissen Sie über unser Unternehmen?
3. Was qualifiziert gerade Sie für diese Stelle?

- Warum haben Sie sich gerade bei unserem Unternehmen beworben?
4. Erzählen Sie mir etwas über Ihren Werdegang.
 5. Wie würden Sie sich charakterisieren?
Was glauben Sie, sind Ihre Stärken und Schwächen?
Arbeiten Sie lieber mit Menschen oder am Schreibtisch und am PC?
Wie stellen Sie sich den idealen Vorgesetzten vor?
Womit beschäftigen Sie sich in Ihrer Freizeit?
Wie sehen Ihre langfristigen Ziele aus?
 6. Welche praktischen Erfahrungen, die für diese Position relevant sind, haben Sie bereits gesammelt?
Haben Sie (schon) Erfahrungen mit ...?

Beurteilungsbogen

Bei einem Vorstellungsgespräch verwendet ein Personalchef gewöhnlich folgenden Beurteilungsbogen und macht sich zu den Stichpunkten Anmerkungen.

Auftreten: sehr gehemmt – nervös – ausgeglichen – sympathisch – sicher

Redegewandtheit: geringer Wortschatz – sehr schweigsam – formuliert nicht gut – spricht langsam, aber deutlich – redegewandt

Auffassungsgabe: wirkt unkonzentriert – nicht immer schnell genug – erfasst schnell das Wesentliche

Einstellung zur Position: hätte lieber eine andere Position – sieht die Position nur als Übergangslösung – positiv, großes Interesse

Fachkenntnisse: nicht geeignet – branchenfremd – teilweise nicht ausreichend qualifiziert – hoch qualifiziert

Persönlicher Eindruck des Interviewers: Bewerber war reserviert – zurückhaltend, aber sympathisch – sehr sympathisch, Kontakt gut
(Braunert, 2005, 165)



Gruppenarbeit

2. **Bilden Sie Gruppen zu dritt (abwechselnd ein Beobachter) und spielen Sie Vorstellungsgespräche.**

WAS SIE WISSEN SOLLTEN:

Sie kennen alle notwendigen Bestandteile eines Bewerbungsschreibens und Lebenslaufes und sind fähig, für sich diese Schreiben zu erstellen. Sie können auf allgemein bekannte Fragen eines Vorstellungsgesprächs antworten.

7 PROTOKOLL

LERNZIELE

In jedem Unternehmen gibt es Sitzungen und Besprechungen, wobei Mitarbeiter sich immer wieder Notizen des Besprochenen im Rahmen eines Protokolls machen sollen. Dazu ist es wichtig zu wissen, wie so ein Protokoll aussieht, welche verschiedenen Formen es gibt und was genau in einem Protokoll notiert werden muss. Genau diese Punkte werden in diesem Kapitel erläutert und anhand von Beispielen verdeutlicht.

Zweck eines Protokolls

- Das Protokoll sichert Informationen: Besprechungsergebnisse werden festgehalten.
- Das Protokoll informiert: Nichtteilnehmer können sich über die Ergebnisse informieren und den Verhandlungsverlauf nachvollziehen.
- Das Protokoll entlastet das Gedächtnis und schafft Klarheit: Teilnehmer können später bei Differenzen oder ungenauer Erinnerung den Verhandlungsverlauf nachlesen.
- Das Protokoll gibt Anweisungen: Es hält genau fest, wer was bis wann zu tun hat.
- Das Protokoll hilft kontrollieren: Es kann ohne Mühe geprüft werden, ob die Anweisungen eingehalten worden sind.
- Das Protokoll beweist: Alle Beschlüsse, in bestimmten Protokollarten auch alle Äußerungen der Teilnehmer sind nachweisbar festgehalten.

Anforderungen an das Protokoll

Das Protokoll muss bestimmten Anforderungen genügen, um die o. g. Zwecke zu erfüllen:

- Es muss vollständig und unmissverständlich sein.
- Inhalt und Sprache sollen neutral sein.
- Es muss verständlich sein.
- Es muss übersichtlich und gut gegliedert sein.
- Der Textumfang muss der Besprechung angemessen sein.
- Es muss anerkannt werden und als Beweis gelten können.

Protokollarten

Die Anforderungen an ein Protokoll sind demnach sehr unterschiedlich. Einmal sind nur die Beschlüsse wichtig, ein anderes Mal der ganze Gesprächsverlauf und ein drittes Mal jede, auch die kleinste Bemerkung eines Teilnehmers. Deshalb haben sich im Laufe der Zeit verschiedene Protokollarten herausgebildet. Hier eine Übersicht über die Anforderungen der verschiedenen Protokollarten:

ANFORDERUNG

Man braucht später nur die Ergebnisse der Besprechung; Anweisungen, Aufgaben und Beschlüsse.

Es soll später nachzulesen sein, wie die Beschlüsse im wesentlichen zustande gekommen sind.

Der ganze Verlauf der Besprechung mit den Beschlüssen soll festgehalten werden.

Alle Redebeiträge und alle Bemerkungen sollen im vollen Wortlauf festgehalten werden.

Das Protokoll ist nicht sehr wichtig. Während der Besprechung ist kein offizieller Protokollant anwesend, alle Teilnehmer wollen sich voll auf die Besprechung konzentrieren. Keine Beweiskraft erforderlich.

Protokollkopf

Allen Protokollarten gemeinsam ist der informative und übersichtliche Protokollkopf. Hier stehen die wichtigen Angaben über Ort und Zeit der Besprechung, Thema, Teilnehmer und einiges mehr. Im Einzelnen:

Was?

- Besprechungsthema oder Hauptgesprächspunkt
- Tagesordnung

Wer?

- Bezeichnung der Gruppe oder
- Bezeichnung der Versammlung
- Teilnehmerliste: anwesend – nicht anwesend, nur zu bestimmten Tagesordnungspunkten oder in Vertretung anwesend
- Verteiler (Wer bekommt ein Exemplar des Protokolls? Wer bekommt Ausschnitte in Kopie?)
- Name des Protokollanten

Wann?

- Datum
- Uhrzeit (von – bis)

PROTOKOLLART

Beschluss- bzw. Ergebnisprotokoll:
Protokollkopf,
Tagesordnungspunkte, Beschlüsse

Kurz- bzw. Stichwortprotokoll:
Protokollkopf, Tagesordnungspunkte,
Namen der wichtigsten Redner,
Redebeiträge in Stichworten.
Beschlüsse meist wörtlich.

Verlaufsprotokoll: Protokollkopf,
Tagesordnungspunkte, alle
Redebeiträge mit Namen der Redner
sinngemäß zusammengefasst
wiedergegeben; die Beschlüsse werden
auch protokolliert.

Wörtliches Protokoll:
Protokollkopf, Tagesordnungspunkte,
Jedes Wort wird protokolliert.

Gedächtnisprotokoll:
Protokollkopf,
Tagesordnungspunkte, die
wichtigsten Beschlüsse in
Stichworten.

- Datum der Protokollerstellung
- Datum und Uhrzeit der nächsten Sitzung

Wo?

- Ort
- Gebäude
- Raum

Sprache des Protokolls

Das Protokoll schreibt man in der Gegenwartsform:

Nicht: *Frau Gilles **sagte**, die Mitarbeiter hätten keine Pausen gehabt.*

Sondern: *Frau Gilles **sagt**, die Mitarbeiter hätten keine Pausen gehabt.*

Die Gegenwartsform unterstreicht die Genauigkeit und Richtigkeit des Protokolls: Es wird mitgeschrieben, während die Teilnehmer sprechen.

Im Folgenden finden Sie zwei Beispiele für die Gestaltung eines Protokollkopfes:

Anmerkung: Das Datum der Erstellung des Protokolls kann an das Ende gesetzt werden.

16.10.20__

Verteiler:
Teilnehmer

Protokollant: Gert Brauchten
(Duden, 2002, 258–261)

Beispiel 1: Protokoll der Abteilungsleiterbesprechung

Datum:	16.10.20__, 10.30 Uhr
Ort:	Besprechungszimmer II, Zi. 218
Teilnehmer:	Herr Hansen Frau Betterfeld Frau Klarendorf Herr Barkowitz
Verteiler:	Teilnehmer
Protokollant:	Gert Brauchten
TOP 1	Fragen und Einwendungen zum letzten Protokoll
TOP 2	Allgemeine Informationen

Beispiel 2: Beschlussprotokoll:

Besprechung der Planungsgruppe „Korrespondenz“

Thema	Rationalisierung der Antworten an Stellenbewerber
Datum	8.1.20 __, 11 Uhr
Ort	Kleiner Besprechungsraum, Zi.3
Teilnehmer	Frau Barkowitz Frau Weiß Herr Schulz
Verteiler	Teilnehmer
Protokollantin	Frau Weiß
Datum des Protokolls	10.1.20 __
Nächstes Treffen	15.1.20 __

Beschluss: Frau Barkowitz trifft bis zur nächsten Besprechung am 15.1.20__ eine Vorauswahl von Briefen, die sich zur Speicherung als Formbriefe eignen. Herr Schulz prüft, ob die Briefe an Bewerber, die in der engsten Wahl sind, mit Textbausteinen erstellt werden können.

(Unterschrift)
Besprechungsleiter

(Unterschrift)
Protokollantin

10.1.20 __
(Duden, 2002, 262–263)

WAS SIE WISSEN SOLLTEN:

In diesem Kapitel haben Sie gelernt, wie Sie bei Sitzungen das Protokoll anfertigen. Somit brauchen Sie sich nicht scheuen, wenn bei Ihrer ersten Sitzung die Frage gestellt wird, wer von den Anwesenden das Protokoll zur Sitzung verfassen möchte.

8 ZAHLUNGSVERKEHR

LERNZIELE

Zahlungsverkehr ist ein wichtiger Bestandteil geschäftlicher Handlungen. Es ist wichtig zu wissen, welche Zahlungsarten und –mittel es gibt und wie und wann sie angewendet werden.

Als Zahlungsverkehr bezeichnet man alle Übertragungen von Zahlungsmitteln, die zwischen Wirtschaftssubjekten stattfinden. Er hat eine große Bedeutung im Wirtschaftsleben, sowie im Alltag. Man unterscheidet unter **Barzahlung** und **bargeldloser Zahlung**.

Bargeldlose Zahlungen können auf verschiedene Weise ausgeführt werden:

- Vorauszahlung
- Zahlung bei Erhalt der Ware (Nachnahme)
- Zahlung bei Rechnungserhalt
- Zahlung innerhalb von 30/60/90 Tagen nach Rechnungsdatum
- Drittelzahlung (1/3 bei Auftragserteilung, 1/3 bei Lieferung und 1/3 innerhalb von 30 Tagen nach Lieferung)
- in Raten/Ratenzahlung
- mit Akkreditiv
- Dauerauftrag

Übung



1. *Bestimmen Sie den Artikel und ordnen Sie die Begriffe 1–6 den Erklärungen a – f zu.*

1. _____ Scheck
2. _____ Kreditkarte
3. _____ Reisescheck
4. _____ Dauerauftrag
5. _____ Ratenkauf
6. _____ Überweisung

- a) Der Käufer übernimmt die Waren sofort, zahlt jedoch die Rechnungssumme nach und nach ab.
- b) Eine in Europa und in den USA beliebte bargeldlose Zahlungsform.
- c) Auch Travellerschecks genannt, sie laufen auf bestimmte Beträge in in- und ausländischer Währung.
- d) Bei regelmäßig wiederkehrenden Zahlungen (Miete, Strom...) kann der Kunde dies erteilen.
- e) ... hat folgende Angaben: Ort und Tag der Ausstellung, Geldsumme, Name der bezogenen Bank, Name und Unterschrift des Ausstellers, Name des Empfängers.

- f) Auf einem Überweisungsformular teilt der Zahler seiner Bank mit, welche Summe dem Konto des Empfängers gutzuschreiben ist.
(Fingerhut, 2000, 87)

2. Was kann man tun? Welches Verb passt?

1. einen Geldbetrag _____
gutschreiben ♦ gutheißen ♦ gutmachen
 2. einen Auftrag _____
erlösen ♦ erteilen ♦ ergeben
 3. einen Scheck _____
ausliefern ♦ ausprobieren ♦ ausstellen
 4. ein Konto _____
erzielen ♦ eröffnen ♦ erbauen
 5. ein Geschäft _____
abschneiden ♦ abnehmen ♦ abschließen
 6. einen Kredit _____
gewähren ♦ gewinnen ♦ gelingen
- (Fingerhut, 2000, 88)

3. Teilen Sie die Verben, die Geldgeschäfte bezeichnen, den entsprechenden Substantiven zu.

abheben, abzahlen, aufnehmen, ausstellen, bezahlen, einlösen, einzahlen, eröffnen, sparen, überziehen, überweisen, umtauschen, unterschreiben, wechseln

Geld		einen Kredit bei der Bank	
Geld		einen Kredit	
Geld		bar	
ein Konto		mit einem Scheck	
das Konto		einen Scheck	
Geld von einem Konto		einen Scheck	
Geld auf ein Konto		einen Scheck	
Geld auf ein Konto			

4. Welche Antwort ist richtig?

1. Eine Rechnung trägt das Datum „30.09. Zahlungsfrist 30 Tage.“
Was bedeutet das?
 - a) Die Rechnung ist am 30.10. fällig.
 - b) Die Rechnung verfällt am 30.10.
 - c) Die Rechnung wird am 30.10. beglichen.
 - d) Am 30.10. ist die Zahlungsfrist abgelaufen.

2. Sie bekommen am 12.7. eine Mahnung. Die Rechnung wurde schon am 11.7. bezahlt. In Ihrer Antwort schreiben Sie:
- Wir haben den Rechnungsbetrag bereits am 11.7. überwiesen.
 - Wir schicken das Geld am 11.7.
 - Wir werden die Rechnung begleichen.
 - Wir senden Ihnen einen Verrechnungsscheck.
3. Eine Rechnung war am 30.5. fällig, aber der Kunde hat nicht bezahlt. Sie haben bereits mehrfach angemahnt. Was schreiben Sie?
- Sollten Sie bis zum 30.9. nicht bezahlen, übergeben wir die Angelegenheit unserem Rechtsanwalt.
 - Wenn Sie nicht zahlen, ist die Sache für uns erledigt.
 - Wenn Sie bis zum 30.9. nicht bezahlen, müssen Sie die Ware zurückgeben.
 - Schicken Sie uns umgehend einen Scheck.
4. Die schnellste Form für Zahlungen vom oder ins Ausland ist:
- Überweisung per Swift
 - Sendung eines Schecks per Post
 - Eröffnung eines Akkreditivs
 - Barzahlung durch Kurier
5. Was bedeuten folgende Abkürzungen?
 BLZ _____
 Kto. Nr. _____
 (Weermann, 1993, 27)

5. Welche Verben passen?

abbuchen, belasten, einzahlen,
 eröffnen – 2x, erteilen -2x,
 gutschreiben, überweisen

- Ich möchte gern ein Konto bei Ihnen eröffnen.
- Ich möchte diesen Scheck meinem Girokonto _____ lassen.
- 200 Euro aufs Sparkonto? Würden Sie bitte an der Kasse _____?
- Können Sie monatlich meine Miete von meinem Konto _____?
 Dazu müssten Sie uns einen Dauerauftrag _____. Wir _____
 dann jeweils zum Monatsanfang Ihr Konto.
- Wir wollen Kameras aus Japan importieren und dazu ein Akkreditiv _____.
 Dann müssen Sie uns einen Akkreditivauftrag _____.
- Bitte schicken Sie kein Bargeld, sondern _____ Sie den Betrag auf
 unser Konto bei der Sparkasse in Aschaffenburg.
 (Becker, 1998, 58)

6. Was passt zusammen?

Hinweis: Es gibt manchmal mehr als eine Lösung!

- a) einen Scheck kann man
- b) vom Sparbuch kann man Geld
- c) vom Konto kann man Geld
- d) ausländische Währung kann man
- e) Bargeld kann man sich an der Kasse
- f) Dokumente und Wertpapiere kann man

- 1. überweisen
- 2. eintauschen
- 3. abheben
- 4. auszahlen lassen
- 5. einlösen
- 6. in einen Safe geben

7. Welche Konditionen werden angeboten?

Angebot Nr. 2364830

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir beziehen uns auf das, am 8.11. d.J. geführte Gespräch und bieten Ihnen an:

Pos.	Menge	Bezeichnung	Best.Nr.	Einzelpreis €	Gesamtpreis €
1	25 St.	Kontrolleinheiten MZ 204	10022	2 200,-	55 000,-

zuzüglich MwSt. 15 % = Euro 8 250,-

Wir gewähren 5 % Messerabatt bei Bestellung innerhalb von acht Tagen nach Angebotseingang. Der Mengenrabatt von 5 % versteht sich bei der angegebenen Liefermenge. Bei Abnahme größerer Mengen bietet unsere Rabattstafel einen Höchststrabatt von 8 %.

Zahlbar innerhalb von 20 Tagen nach Rechnungsdatum abzgl. 2 % Skonto oder 30 Tagen netto.

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bitte prüfen Sie unser Angebot. Über Ihren Auftrag würden wir uns freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Entnehmen Sie dem Angebot folgende Angaben:

	Angaben im Angebot	keine Angaben
1. Preis:		
2. Skonto:		
3. Rabatt:		
4. Zahlungsziel:		
5. Zahlungsweise:		
6. Liefermenge:		
7. Lieferzeit:		
8. Liefertermin:		
9. Fracht:		
10. Garantie:		

(Becker, 1997, 43)

8. Lesen Sie den Text und beantworten Sie die Fragen.

Überweisungsauftrag

Büromarkt Nehrlinger hat Firma Neidhardt am 12.03. zwei Paletten Kopierpapier geliefert. Dafür hat Firma Nehrlinger Ihrem Kunden am 22.03. Euro 2 461,- abzüglich 2 % Skonto (Zahlung innerhalb von 10 Tagen) in Rechnung gestellt (Rechnung Nr. 30665). Firma Neidhardt überweist dem Lieferanten den Betrag am 29.03. von Ihrem Geschäftskonto bei der Volksbank Mainz, Kontonummer 31240909. Die Bankverbindung von Firma Nehrlinger lautet Stadtparkasse Bingen, BLZ 56050180, Konto Nr. 4024318.

1. Wer ist der Zahlungsempfänger?

2. Wie lautet seine Kontonummer?

3. Wie heißt die Bankleitzahl seiner Bank?

4. Bei welcher Bank hat der Empfänger sein Konto?

5. Wie hoch ist der Rechnungsbetrag?

6. Welchen Verwendungszweck hat die Überweisung?

7. Wer ist der Auftraggeber?

8. Wie lautet die Kontonummer des Auftraggebers?

(Becker, 1997, 15)

9. Was ist eine Kreditkarte? Kreuzen Sie an.

- 1 Kreditkarten sind
 - a) bargeldlose Zahlungsmittel
 - b) Ausweiskarten für Kreditinstitute
 - c) Zahlungsmittel für Postämter

- 2 Bezahlen kann man mit Kreditkarten
 - a) in allen Geschäften
 - b) nur bei Kreditinstituten
 - c) nur in jenen Geschäften und Hotels, die mit der jeweiligen Kreditorganisation einen Vertrag abgeschlossen haben

- 3 Mit Kreditkarten kann man
 - a) in unbegrenzter Höhe einkaufen
 - b) nur einmal die Woche einkaufen
 - c) bis zu einem bestimmten monatlichen Limit einkaufen

- 4 Das monatliche Limit hängt ab
 a) vom Kartenpreis
 b) von der Exklusivität der Karte
 c) von der Höhe des monatlichen Einkommens
- 5 Wenn die Kreditkarte gestohlen wurde, muss man
 a) bei der Polizei Anzeige erstatten
 b) sie sofort beim Kreditinstitut sperren lassen
 c) sich lediglich eine neue Karte besorgen

10. Zahlungsverkehr zwischen Unternehmen
Ordnen Sie die Zahlungsart der entsprechenden Definition zu.

1. netto Kasse	a) Wenn der Käufer innerhalb einer bestimmten Frist bezahlt, kann er vom Rechnungsbetrag einen bestimmten Prozentsatz abziehen. Er zahlt also etwa weniger als Belohnung für schnelles Zahlen.
2. innerhalb von 14 Tagen 2 % Skonto	b) Zahlungsformel im Außenhandel, bei der die Bank des Käufers und die Bank des Verkäufers zusammenarbeiten. Die Banken verpflichten sich zur Auszahlung des Rechnungsbetrages bzw. Zur Aushändigung der Warendokumente. Dadurch ist eine höchstmögliche Sicherheit für Käufer und Verkäufer gegeben.
3. gegen Vorkasse	c) Ist im Außenhandel und im innerdeutschen Handel üblich. Der Käufer ist verpflichtet zu zahlen, sobald er die Warendokumente erhält. Der Besitz der Dokumente garantiert die Ware.
4. gegen Nachnahme	d) Zahlungsbedingungen, bei denen es keinen Abzug (z. B. Skonto) gibt.
5. durch Akkreditiv	e) Zahlungsbedingungen, bei denen die Post bei der Auslieferung den Rechnungsbetrag bar vom Kunden einzieht. Der Betrag wird auf das Postgirokonto des Verkäufers überwiesen.
6. Kasse gegen Dokumente	f) Der Käufer bezahlt die Rechnung, bevor er die Ware bekommt. Man kann diese Art der Zahlung auch mit anderen kombinieren.

1	2	3	4	5	6

11. Wie lautet das entsprechende Gegenteil?

a) einzahlen	1. Verbindlichkeit
b) Gutschrift	2. Schuldner
c) Soll	3. Negativsaldo
d) bar	4. auszahlen
e) Aktiva	5. Lastschrift
f) Gläubiger	6. Ausfuhr
g) Forderung	7. Haben
h) Guthaben	8. löschen
i) Einfuhr	9. bargeldlos
j) eintragen	10. Passiva

a	b	c	d	e	f	g	h	i	j

**12. Welches Zahlungsmittel würden Sie empfehlen?**

1. Frau Sonne möchte nach Irland verreisen, sie besitzt aber keine Kreditkarte und möchte auch kein Bargeld mitnehmen, da sie Angst hat es zu verlieren.
2. Herr Geizig hat bei einem Versandhaus Ware bestellt und erhalten, die Rechnung liegt dem Paket bei.
3. Frau Klein ist es leid, jeden Monat an die pünktliche Überweisung der Miete denken zu müssen, oft vergisst sie es auch und erhält von ihrem Vermieter eine Mahnung. Was kann sie tun, um das zu vermeiden?
4. Herr Meier möchte für 3 Monate in die USA, er kann nicht abschätzen, wie viel Geld er in dieser Zeit brauchen wird.
(Fingerhut, 2000, 89)

WAS SIE WISSEN SOLLTEN:

Sie wissen, wie man mit unterschiedlichen Zahlungsarten und –mitteln umgeht und kennen die notwendigen Fachausdrücke auf diesem Gebiet.

9 STEUERN

LERNZIELE

Der Bereich der Steuern ist ein sehr vielfältiges Thema, worüber es unzählige Gesetze und Bücher gibt. In diesem Kapitel wollen wir Ihnen einen Einblick in dieses Gebiet geben und Ihnen die wichtigsten Steuerarten erklären.

Steuern sind Abgaben, die natürlichen und juristischen Personen Gebietskörperschaften auferlegen. Im Unterschied zu Gebühren und Beiträgen hat der Steuerpflichtige keinen Anspruch auf eine bestimmte besondere Gegenleistung des Staates; anders z. B. bei der Arbeitslosenversicherung: Wer Arbeitslosengeld empfangen will, muss vorher Beiträge entrichtet haben. Steuern dienen vor allem dazu, den Finanzbedarf von Bund, Ländern und Gemeinden zu decken. Wie bei der Tabaksteuer oder der Ökosteuer können aber auch wirtschaftspolitische Zwecke verfolgt werden. Das Recht des Staates, Steuern zu erheben, wird auch als **Steuerhoheit** bezeichnet. Eine Steuer darf dem Steuerpflichtigen aber nur dann auferlegt werden, wenn der Tatbestand zutrifft (z. B. das Halten eines Kraftfahrzeugs), an den das entsprechende Steuergesetz die Steuerpflicht knüpft (z. B. Kraftfahrzeugsteuer). In Deutschland gibt es etwa 50 Steuerarten.

Die Steuern, die der Staat erhält, sind:

1. **Bundessteuern.** (Mineralölsteuer, Tabaksteuer, Branntweinabgaben, Kaffeesteuer, sonstige Verbrauchssteuern, Gesellschafts-, Börsenumsatz-, Versicherungs- und Wechselsteuer.)
2. **Gemeinschaftssteuern.** (**Einkommenssteuer 30 %**), Lohnsteuer und Kapitalertragssteuer bzw. Zinsabschlagssteuer, Körperschaftsteuer, sowie **Umsatzsteuer (25 %)** bzw. Mehrwertsteuer.
3. **Landessteuern** (Vermögenssteuer, Erbschaftsteuer, Kraftfahrzeugssteuer, Grunderwerbsteuer, sonstige Verkaufssteuern, Biersteuer, Spielbanksteuer).
4. **Kommunalsteuern** (Gewerbsteuer, Grundsteuer, kleinere eigene Steuern) .
5. **Aufkommen** aus Agrarabschöpfungen und Zöllen der Mitgliedstaaten der EU, Mehrwertsteuereigenmittel, BSP-Eigenmittel, Finanzbeiträge der Mitgliedstaaten zum Entwicklungsfonds.

Tabelle 3: Steuern

STEUERN		
Steuerart	1999 in Mio. DM	Anteil in %
Gemeinschaftsteuern	628 924	71,0
1. Lohnsteuer	261 708	32,0
2. Veranlagte Einkommensteuer	21 293	
3. Nicht veranlagte Steuern vom Ertrag	22 117	3,8
Zinsabschlag	11 823	
4. Körperschaftsteuer	43 731	4,9
5. Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer)	218 271	30,3
6. Einfuhrumsatzsteuer	49 981	
Bundessteuern	147 510	16,7
7. Solidaritätszuschlag	22 045	2,5
8. Tabaksteuer	22 794	2,6
9. Kaffeesteuer	2 163	0,2
10. Branntweinsteuer	4 367	0,5
11. Mineralölsteuer	71 277	8,1
12. Stromsteuer	3 551	0,4
13. Versicherungssteuer	13 917	1,6
14. Sonstige Bundessteuern	1 165	0,1
15. Zölle (EU)	6 231	0,7
Ländersteuern	38 263	4,3
16. Vermögensteuer	1 050	0,1
17. Erbschaftsteuer	5 976	0,7
18. Kraftfahrzeugsteuer	13 767	1,6
19. Biersteuer	1 655	0,2
20. Grunderwerbsteuer (Länderanteil)	11 847	1,3
21. Rennwett-, Lotterie- und Sportwettsteuer	3 369	0,4
22. Sonstige Ländersteuern	599	0,0
Gemeindesteuern	71 427	8,0
23. Gewerbesteuer	52 924	6,0
24. Grundsteuer A	641	1,9
25. Grundsteuer B	16 249	
26. Grunderwerbsteuer (Gemeindeanteil)	396	0,0
27. Sonstige Gemeindesteuern	1 217	0,1
Steuereinnahmen insgesamt	886 124	100,0
Quelle: Bundesfinanzministerium		

Quelle: Duden, 2001, 192

9.1 GRUNDSÄTZLICHES ZUR UMSATZ- bzw. MEHRWERTSTEUER

Der Umsatzsteuer unterliegen gemäß Umsatzsteuergesetz die nachstehenden Umsätze:
Lieferung und sonstige Leistungen, die ein Unternehmer im Inland gegen Entgelt im Rahmen seines Unternehmens ausführt.

Innergemeinschaftlicher Erwerb im Inland gegen Entgelt.

Einfuhr von Gegenständen aus einem Drittlandsgebiet.

Zu den wichtigsten Vorgängen, die nicht der Umsatzsteuer unterliegen, zählen z. B.:

Ausfuhrlieferungen.

Kreditgewährungen.

Der Kauf und Verkauf von Immobilien.

Die Vermietung und Verpachtung von Grundstücken, Geschäfts- und Wohngebäuden.

Die unmittelbar dem Postwesen dienenden Umsätze der Deutschen Post AG.

Bemessungsgrundlage der Umsatzsteuer ist das für eine Lieferung von Waren erhaltene Entgelt. Die Höhe der Umsatzsteuer wird ermittelt durch Multiplikation des Steuersatzes mit dem (Netto-)Entgelt für die Ware. Das deutsche Umsatzsteuerrecht kennt neben dem Regelsteuersatz von derzeit 16 % auch einen ermäßigten Steuersatz, von derzeit 7%, der auf bestimmte, gesetzlich festgelegte Güter und Dienstleistungen (z. B. Lebensmittel, Zeitschriften, Bücher) angewendet wird.

Bei der Umsatzsteuer handelt es sich um eine Verbrauchsteuer, die ausschließlich der Endverbraucher zu tragen hat. Dass die Unternehmen – sofern sie nicht auch Endverbraucher darstellen –, grundsätzlich durch die Umsatzsteuer nicht belastet werden, ist darauf zurückzuführen, dass sie nicht Endverbraucher sind.

Der Umsatzsteuer unterworfen wird letztendlich nur der auf der jeweiligen Wirtschaftsstufe erwirtschaftete Mehrwert; dies erklärt auch den synonym verwendeten Begriff „Mehrwertsteuer“. Unter Mehrwert versteht man die Differenz zwischen dem zu Verkaufspreisen bewerteten Output und dem zu Einkaufspreisen bewerteten Input einer Wirtschaftsstufe (Herstellung, Weiterverarbeitung, Großhandel, Einzelhandel).

Damit auf jeder Produktions- und Handelsstufe tatsächlich nur der jeweils erwirtschaftete Mehrwert mit Umsatzsteuer belastet wird, hat der Gesetzgeber das so genannte Vorsteuerabzugsverfahren eingeführt. Danach darf der Unternehmer die von Lieferanten in Rechnung gestellte Umsatzsteuer, die so genannte Vorsteuer, gegen die Umsatzsteuer aufrechnen, die der Unternehmer seinerseits durch den Verkauf von Waren erhält. Nur die Differenz aus erhaltener Umsatzsteuer und gezahlter Vorsteuer hat der Unternehmer an das Finanzamt abzuführen, so dass dem Unternehmer durch die gezahlte Vorsteuer keine Belastungen entstehen. Die Umsatzsteuer wirkt im Unternehmen somit lediglich wie ein durchlaufender Posten und stellt keinen Kostenfaktor für das Unternehmen dar. Für die von einer auf die andere Wirtschaftsstufe überwalzte Umsatzsteuer hat ausschließlich der Endverbraucher aufzukommen, dem als Endglied der hier dargestellten Kette nicht die Möglichkeit des Vorsteuerabzugs offen steht.

Besteuerungszeitraum ist das Kalenderjahr. Das Verfahren der Umsatzbesteuerung ist dadurch gekennzeichnet, dass der Unternehmer während des Kalenderjahres im Rahmen so genannter Umsatzsteuervoranmeldungen, die er dem zuständigen Finanzamt vorlegen muss, Vorauszahlungen seiner Umsatzsteuerschuld zu leisten hat. Der Steuerpflichtige hat

spätestens 10 Tage nach Ablauf jedes Voranmeldezeitraums (i. d. R. der Kalendermonat) eine Umsatzsteuervoranmeldung abzugeben, in der er für den betreffenden Voranmeldezeitraum die Umsatzsteuerschuld selbst berechnen muss. In Höhe der Umsatzsteuerschuld ist eine Vorauszahlung an das Finanzamt zu entrichten. Nach Ablauf des Kalenderjahres schließlich ist eine Umsatzsteuererklärung beim zuständigen Finanzamt einzureichen, in der die endgültige Steuerschuld für das abgelaufene Kalenderjahr ermittelt wird (Schenk, 2005, 96).

9.2 STEUERBUCHUNG – Überblick

Die buchhalterische Behandlung der Steuern richtet sich vor allem danach, ob das Unternehmen oder der Unternehmer persönlich durch die betreffende Steuerart belastet wird. Man unterscheidet deshalb zwischen:

Aufwandsteuern,

Personensteuern,

**Aktivierungspflichtigen Steuern und Abgaben und
Steuern als durchlaufende Posten.**



Quelle: <http://www.attac.de/mitmachen/gruppen-vor-ort/Steuern.jpg> (14.7.2008)

WAS SIE WISSEN SOLLTEN:

Sie haben nun einen Einblick in den Bereich der Steuern bekommen. Sie kennen den Unterschied zwischen Bundessteuern, Gemeinschaftssteuern, Landessteuern und Kommunalsteuern. Des Weiteren kennen sie den Begriff der Umsatzsteuer und wissen, wie diese Form der Steuer entsteht.

10 VERSICHERUNGEN UND BÜRGSCHAFT

LERNZIELE

Versicherungen sind für Einzelpersonen sowie für Unternehmen dringend notwendig, um sich gegen Verluste, Schäden oder Verletzungen abzusichern.

Im Privat- und Geschäftsleben ist der Bereich Bürgschaft ebenso unumgänglich. In diesem Kapitel werden Sie eine Übersicht über die wichtigsten Versicherungen und Arten von Bürgschaften erhalten. Den Abschluss des Kapitels bilden Übungen zur eigenen Versicherungspraxis und zur Bürgschaft.

10.1 VERSICHERUNGEN

Versicherungen sind wegen der Flut von Gesetzen und Ausnahmeregelungen, die sie betreffen, ein sehr komplexes Thema. Für den Laien ist es deshalb schwer, sich einen Überblick zu verschaffen und zu erkennen, welche Versicherungen er tatsächlich braucht und worauf er bei der Auswahl achten muss.

Auf dem Versicherungsmarkt gibt es sehr viele Anbieter, jedoch bevor man sich für einen Anbieter entscheidet, sollte man sich gut informieren und sich auch Online Angebote ansehen, die oftmals preisgünstiger sein können.

Die Krankenversicherung sowie die Kfz-Versicherung für Halter eines Fahrzeugs sind Pflicht; mit der richtigen Wahl lässt sich jedoch eventuell viel Geld sparen. Andere Versicherungen, wie die Privathaftpflicht- oder die Berufsunfähigkeitsversicherung, sind hingegen freiwillig; gerade erstere ist aber praktisch unverzichtbar. Im Bereich der Wahlversicherungen gilt es somit, diejenigen auszusuchen, die den persönlichen Bedürfnissen am besten entsprechen.

Auf der Webseite www.monetos.de/versicherung/ werden detaillierte Informationen angegeben, die dem Nutzer die unterschiedlichen Versicherungssparten umfassend, aber verständlich nahe bringen und ihm so eine gute Entscheidung in Versicherungsfragen ermöglichen.

Es gibt verschiedene Arten von Versicherungen, wie z. B.:

- Gesetzliche und private Krankenversicherung
- Unfallversicherung oder Berufsunfähigkeitsversicherung
- Lebensversicherung
- Autoversicherung
- Privathaftpflichtversicherung
- Hausratversicherung
- Wohngebäudeversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Tierversicherung

Gesetzliche Krankenversicherung:

Jeder in Deutschland ist gesetzlich krankenversichert. Für Leute, die sich keine Versicherung leisten können, zahlt der Staat. Anders als bei den privaten Versicherern zahlen alle

Versicherten gleichermaßen, ob sie alt oder jung, dauerhaft krank oder gesund sind. Die Versicherungspflicht gilt insbesondere für: Beschäftigte (unterhalb gewisser Einkommensgrenzen), Arbeitslose, Rentner, Studierende und Familienangehörige von Pflichtversicherten

Private Krankenversicherung:

In der privaten Krankenversicherung versichern sich vor allem Personen, die nicht in der gesetzlichen Krankenversicherung pflichtversichert sind. Dazu gehören: Angestellte und Arbeiter mit einem Jahresbruttogehalt über 48.600 €, Beamte und Selbstständige.

In der privaten Krankenversicherung wird für jede versicherte Person ein anderer Beitrag erhoben. Der Betrag ist je nach Alter, Geschlecht und Gesundheitszustand bei Vertragsabschluss, sowie der zu erbringenden Leistung verschieden.

Unfallversicherung oder Berufsunfähigkeitsversicherung:

Eine Unfallversicherung oder Berufsunfähigkeitsversicherung zahlt, wenn man in Folge eines Unfalls oder einer Krankheit nicht mehr arbeiten kann.

Beispiele:

- Ein schwerer Sturz oder ein Herzinfarkt verändert Ihr Leben: Sie können nur noch halbtags arbeiten, und Ihr Gehalt fällt geringer aus.
- Nach einem komplizierten Knochenbruch müssen Sie wieder laufen lernen. Das erfordert einen Aufenthalt in der Reha-Klinik
- Nach einem Herzinfarkt können Sie Ihren Beruf nicht mehr ausüben, weil Sie die körperliche Arbeit zu sehr anstrengt

Lebensversicherung:

Die Lebensversicherung ist wichtig für Hinterbliebene. Sie zahlt im Falle des Todes und sichert damit die Familie oder den Lebenspartner ab.

Kfz-Versicherung (Autoversicherung):

a) Kfz-Haftpflicht:

Wer ein Auto besitzt, muss mindestens eine Kfz-Versicherung abschließen. Diese bezahlt Schäden, die man bei einem Unfall anderen verursacht.

Beispiel:

- Ein Autofahrer verursacht einen Unfall. Eine Person ist verletzt, ein fremder Wagen hat einen Totalschaden.
- Beim Einparken haben Sie einen anderen Pkw beschädigt.
- Bei einem selbst verschuldeten Unfall wird der Beifahrer verletzt; er fordert Schadenersatz.

b) Kaskoversicherung:

Im Gegensatz zur Kfz-Haftpflichtversicherung ist die Kaskoversicherung in Deutschland keine Pflichtversicherung. Sie kommt auf für Schäden am Fahrzeug des Versicherten, so wie Zerstörung, Beschädigung oder den Verlust des Fahrzeugs. Man unterscheidet weiterhin in Teil- und Vollkaskoversicherungen. Die Teilkaskoversicherung zahlt bei Diebstahl, Brand, Sturm, Hagel, Überschwemmung, Glasbruch und Zusammenstößen mit Tieren. Die Vollkaskoversicherung zahlt auch bei selbst verursachten Unfallschäden und Vandalismus.

Privathaftpflicht:

Eine Privathaftpflicht zahlt für Schäden, die eine Person verursacht.

Beispiel:

- Sie können als Fahrradfahrer einem Fußgänger nicht mehr ausweichen. Der Fußgänger muss zur Behandlung ins Krankenhaus.
- Beim Sport verletzen Sie einen Mitspieler. Er muss ins Krankenhaus.
- Sie helfen einem Freund beim Renovieren und beschädigen die Bohrmaschine. Eine neue Maschine muss her.

Weitere Versicherungen:

- Hausratversicherungen versichern Ihre Möbel und Wertgegenstände.
- Wohngebäudeversicherungen sind praktisch für Hauseigentümer.
- Rechtsschutzversicherungen zahlen die Anwalts- und Prozesskosten im Falle eines Rechtsstreits.
- Tierversicherungen sind wichtig für Tierhalter.

Gründer und Unternehmer sollten sich gegen eine Vielzahl von Risiken absichern, hierzu gehört die Versicherung von Gegenständen wie Maschinen und Computern, von Gebäuden wie Büros und die Versicherung gegen einen persönlichen Ausfall. All diese Risiken können die Existenz des Unternehmens bedrohen.

Es gibt noch unzählige andere Versicherungen in Deutschland. Viele davon bieten sich allerdings nur unter verschiedenen Umständen an. Beim Abschluss eines Versicherungsvertrags sollte man sich daher von unabhängigen Quellen beraten lassen und gut überlegen, ob man die Versicherung überhaupt braucht. Außerdem sollte man immer das Kleingedruckte im Vertrag lesen.

Übungen



- 1. Welche Versicherungssparten haben Sie abgeschlossen und warum? Was hat Ihre Entscheidung beeinflusst?**
- 2. Sie möchten eine Lebensversicherung abschließen. Finden Sie im Internet den günstigsten Anbieter in Ihrem Land.**
- 3. Recherchieren Sie Autoversicherungen und finden Sie Infos über Frauenrabatt. Machen Sie sich Notizen. Gibt es in Ihrem Land die Möglichkeit, eine ähnliche Versicherung abzuschließen? Diskutieren Sie darüber.**
- 4. Gibt es in Ihrem Land eine gesetzliche Krankenversicherung? Was sind die Vor- und Nachteile einer gesetzlichen Krankenversicherung?**
- 5. Wann ist es sinnvoller lediglich eine Kfz-Haftpflichtversicherung abzuschließen, anstatt einer Vollkaskoversicherung?**
- 6. Halten Sie eine Pflichtversicherung für den Pkw für sinnvoll? Welche Gründe sprechen dagegen, welche dafür? Gibt es eine Pflichtversicherung für Pkw in Ihrem Land?**



- 7. Nadja Sever möchte ein Auto kaufen. Da man zur Anmeldung eines Autos eine Pflichtversicherung haben muss, hat sie sich bei der Versicherung nach den Versicherungsbedingungen erkundigt und folgende Antwort erhalten. Lesen Sie das Schreiben und ergänzen Sie die Lücken mit einer der unten angeführten Möglichkeiten.**

Direktversicherung

LOBODIREKT VVAG

Kaiser-Wilhelm Ring 234 50672 Köln Tel 0221 / 527 20-0 Fax 0221 / 527 20-10
www.lobodirekt.de E-Mail: info@lobodirekt.de

Frau
 Nadja Sever
 Pfullinger Str. 34
 73238 Ostfildern

Unser Zeichen: SC/jw
 Auskünfte erteilt: Herr Schmeling
 Tel.: 0221 52720-321
 Fax: 0021 52720-18

Köln, den 22.3.20__

(1) _____ wegen **Anerkennung von Fahrpraxis im Ausland**

Sehr geehrte Frau Sever,

vielen Dank für (1) _____. Gerne geben wir Ihnen die folgenden Auskünfte
 (2) _____ bei ausländischen Führerscheinen:

Eine Rabatteinstufung allein aufgrund der Führerscheinbesitzdauer nehmen wir nicht vor.

(3) _____ erkennt Lobo-Versicherung aber Bestätigungen über (4)
 _____ kanadischer Versicherer an. (5) _____ ist, dass aus der
 Bestätigung des kanadischen Versicherers der (6) _____ und das Ende, der
 Schadensfreiheitsrabatt und eventuell vorhandene Schäden hervorgehen. Eine
 Führerscheinkopie ist dafür auch notwendig.

So können diese Unterlagen für eine (7) _____ Vorabüberprüfung gern an
 uns unter der oben angegebenen Nummer faxen.

Sobald Sie konkrete Angaben zu Ihrem Fahrzeug haben, können wir Ihnen die Tarifklasse
 ermitteln und ein Angebot auch für die Optionen (8) _____ und Vollkasko
 erstellen.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen Informationen (9) _____, und stehen Ihnen gern
 für weitere Auskünfte zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
 LOBO Direkt

Joachim Schmeling
 Kfz-Versicherungen

1. Ihr Ersuchen
 Ihr Fragen
 Ihre Anfrage

6. „ko se zavarovanje začne“ auf Deutsch:
 Vertragsmoment
 Vertragsbeginn
 Vertragsanfang

- | | |
|---|--|
| 2 „postopek“ auf Deutsch:
zur Prozessordnung
zur Vorgehensweise
zur Gesetzgebung | 7 „brez obveznosti“:
unvermittelte
unverbindliche
unfreiwillige |
| 3 „načeloma“ auf Deutsch:
Selbstverständlich
An der Basis
Grundsätzlich | 8 Teilrisiko
Teilkasko
Teilversicherung |
| 4 sicher gesteuerte Jahre
unfalllos gebliebene Fahrten
unfallfrei gefahrene Zeiten | 9 „pomagati“ auf Deutsch:
gedient zu haben
verdient zu haben
belohnt zu haben |
| 5 „pogoj“ auf Deutsch:
Voraussetzung
Vorgabe
Aufgabe | |

10.2 BÜRGSCHAFT

Eine Bürgschaft ist ähnlich wie ein Kreditvertrag. Sie ist ein einseitig verpflichtender Vertrag, durch den sich die *bürgende Person* verpflichtet alle Forderungen, die der *Schuldner* dem Kreditgeber (Gläubiger) schuldig bleibt, zu übernehmen. Die Bürgschaft ist dabei direkt abhängig von der bestehenden Hauptschuld, also dem bewilligten Kredit. Die Bürgschaft wird der Höhe des bewilligten Kredits angeglichen und erlischt mit Ablauf des Kreditvertrages. Der Gläubiger will sich durch die Bürgschaft für den Fall einer Zahlungsunfähigkeit seines Schuldners absichern. Meistens handelt es sich bei dem Schuldner um einen Kreditnehmer und bei dem Gläubiger um ein Kreditinstitut, welches das Darlehen gewährt.

Der Bürge muss über ausreichend Vermögen bzw. ein fest geregelttes Einkommen verfügen und dieses dem Kreditinstitut gegenüber nachweisen.

Auch die Bank hat gegenüber dem Bürgen bestimmte Pflichten, so darf sie beispielsweise dem Schuldner keine weiteren Kredite gewähren ohne das Einverständnis des Bürgen.

Beispiel:

Eine Studentin will einen Kredit bei einer Bank aufnehmen, um ihr Studium zu finanzieren. Die Bank verlangt als Sicherheit einen Bürgen. Also fragt die Studentin ihren vermögenden Onkel, ob er für sie als Bürge eintritt und sie im Falle ihrer Zahlungsunfähigkeit absichert.

Kategorien von Bürgschaften

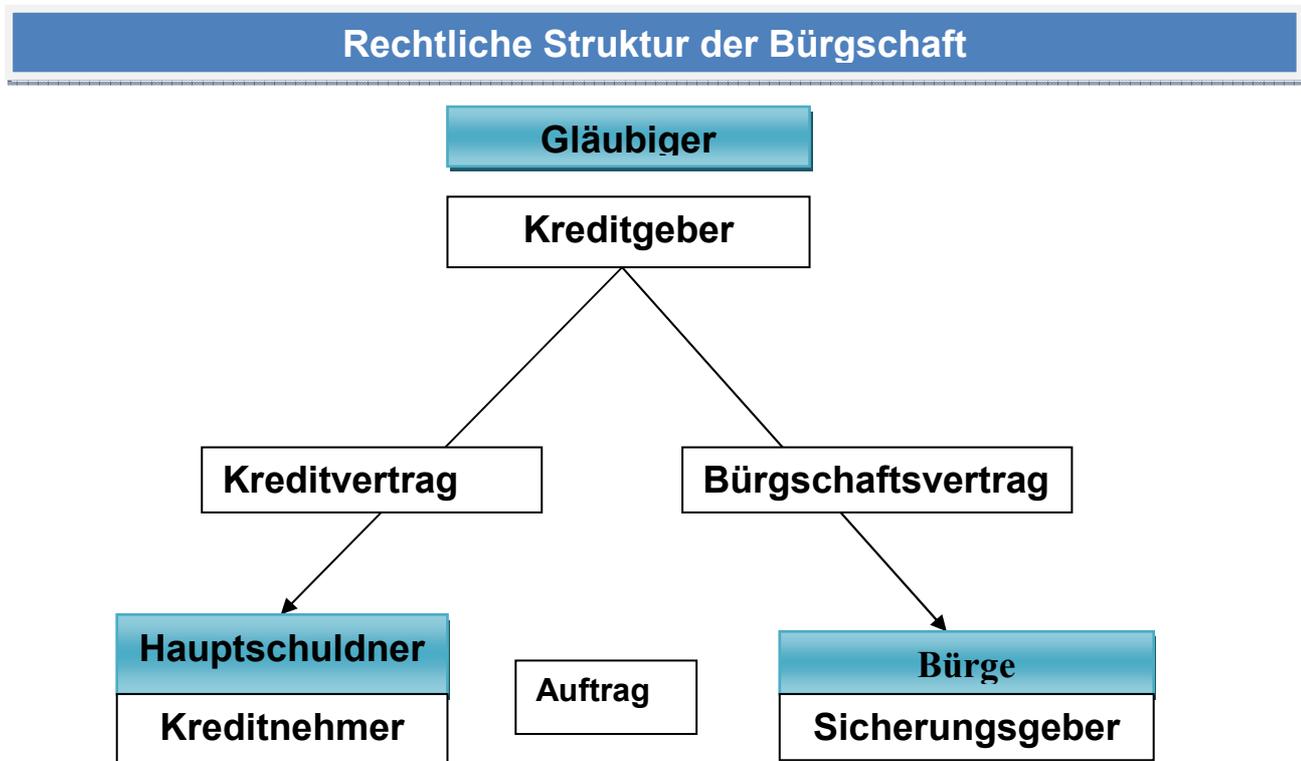
Es existieren zwei Arten von Bürgschaften: die *gewöhnliche* und die *selbstschuldnerische Bürgschaft*.

- Bei der *gewöhnlichen Bürgschaft* kann der Bürge verlangen, dass das Kreditinstitut zuerst eine Vorklage gegen den Hauptschuldner einleitet, bevor es die Forderung an den Bürgen selbst weitergibt.

- Bei einer *selbtschuldnerischen Bürgschaftserklärung* verzichtet der Bürge darauf, die Zahlungsansprüche durch den Gläubiger vom Schuldner einklagen zu lassen. Das bedeutet, dass das Kreditinstitut auf den Bürgen zugreifen kann, ohne zunächst die Zwangsvollstreckung gegen den Hauptschuldner versuchen zu müssen. Der Bürge haftet somit wie der Hauptschuldner.

Bürgschaften in der Bankenpraxis

Kreditinstitute verlangen in der Regel eine *selbtschuldnerische Bürgschaft*, um bei Zahlungsunfähigkeit des Schuldners sofort Rückgriff auf den Bürgen nehmen zu können. So vermeiden sie ein langwieriges und kostspieliges Verfahren gegen den Schuldner. Privatpersonen brauchen nur Höchstbetragsbürgschaften zu übernehmen, weil diese das Haftungsrisiko des Bürgen begrenzen. Eine solche Bürgschaft schränkt den Haftungsumfang in der Weise ein, dass der Bürge über einen vereinbarten Höchstbetrag hinaus generell nicht einzustehen hat.



Übungen



1. Welches sind die drei Hauptakteure in einem Bürgschaftsverfahren?
2. Geben Sie ein weiteres Beispiel für eine Bürgschaft.
3. Worin unterscheiden sich die gewöhnliche und die selbtschuldnerische Bürgschaft?
4. Warum verlangen Kreditinstitute in der Regel eine selbtschuldnerische Bürgschaft?
5. Erläutern Sie das Schaubild in eigenen Worten.
6. Warum gibt es auf dem Schaubild keine Verbindungslinie zwischen dem Hauptschuldner und dem Bürgen?

WAS SIE WISSEN SOLLTEN:

In diesem Kapitel wurde erläutert, wie Versicherungen und Bürgschaften funktionieren und welche Akteure daran beteiligt sind. Sie sind mit den wichtigsten Fachbegriffen rund um die Themen vertraut.

11 BILANZ UND REVISION

LERNZIELE

In jedem Unternehmen müssen Bilanzen gezogen und Revisionen gemacht werden. Nachfolgend erhalten Sie einige Basisinformationen über diese zwei Themen, die am Ende des Kapitels mit Wiederholungsübungen gefestigt werden.

11.1 BILANZ

Das Inventar ist eine ausführliche Aufstellung der einzelnen Vermögensteile und Schulden nach Art, Menge und Wert, das ganze Bände zusammenfassen kann. Dadurch verliert es erheblich an Übersichtlichkeit.

Die Bilanz ist eine Übersicht, die einen Blick auf das Verhältnis zwischen Vermögen und Schulden des Unternehmens ermöglicht.

Sie ist eine Kurzfassung des Inventars in Kontenform. Auf der linken Seite enthält sie die Vermögensstellen, auf der rechten Seite die Schulden bzw. Verbindlichkeiten (Fremdkapital) und das Eigenkapital als Ausgleich (Saldo). Beide Seiten der Bilanz weisen daher die gleiche Summe aus. Aktiva heißen die Vermögenswerte, Passiva die Kapitalwerte. Aktiva werden nach der Flüssigkeit und Passiva nach der Fälligkeit geordnet.

Beispiel einer Bilanz:

AKTIVA	PASSIVA
<p>I Anlagevermögen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Grundstücke und Bauten 2. Maschinen 3. Fuhrpark 4. Betriebsausstattung <p>II Umlaufvermögen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rohstoffe 2. Hilfsstoffe 3. Betriebsstoffe 4. Unfertige Erzeugnisse 5. Fertige Erzeugnisse 6. Forderung aus Lieferung u Leistung 7. Kassenbestand 8. Bankguthaben 	<p>I Eigenkapital</p> <p>II Schulden</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hypothekenschulden 2. Darlehensschulden 3. Verbindlichkeiten aus Lieferung

Quelle: Schmolke/Deitermann, Industrielles Rechnungswesen, Darmstadt 2001

Die Passivseite der Bilanz gibt Auskunft über die Herkunft der finanziellen Mittel. Sie zeigt also die Mittelherkunft oder Finanzierung.

Die Aktivseite weist dagegen die Anlage bzw. Verwendung des Kapitals aus. Sie gibt Auskunft über die Mittelverwendung oder Investierung.

Inventar und Bilanz sind 10 Jahre lang im Inventar- und Bilanzbuch aufzubewahren.

Übungen



1. **Verbinden Sie die deutschen und slowenischen Ausdrücke bzw. Wortverbindungen richtig.**

DEUTSCH	SLOWENISCH
1. Bilanz abschließen	A. analiza bilance
2. Bilanz des Lagerbestands	B. bilančna knjiga
3. Bilanz ziehen	C. čisti dobiček
4. Bilanzanalyse	D. razčlenjevanje bilance
5. Bilanzänderung	E. poslovno leto
6. Bilanzaufstellung	F. bilančna postavka
7. Bilanzbuch	G. zaključiti bilanco
8. Bilanzbuchhaltung	H. revidiranje bilance
9. Bilanzgewinn	I. oddelek bilančnega računovodstva
10. Bilanzgliederung	J. smernice za izdelavo bilance
11. Bilanzjahr	K. bilanca stanja zaloge
12. Bilanzkurs	L. bilančna vsota
13. Bilanzposten	M. izdelava bilance
14. Bilanzprüfer	N. primerjava bilanc
15. Bilanzprüfung	O. bilančna vrednost
16. Bilanzrichtlinien	P. bilanciranje
17. Bilanzsumme	Q. preglednik bilance
18. Bilanzvergleich	R. čista izguba
19. Bilanzverlust	S. sprememba bilance
20. Bilanzwert	T. knjižna vrednost

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
G																				



2. **Was ist eine Bilanz?**
3. **Was ist Inventar?**
4. **Was umfasst die Aktiva?**
5. **Was umfasst die Passiva?**
6. **Nennen Sie Beispiele zum Anlagevermögen / Umlaufvermögen?**

11.2 REVISION

Sowohl in der Literatur als auch im sprachlichen Alltag trifft man im Zusammenhang mit der Kontrolle auf Begriffe, die entweder synonym oder mit unterschiedlichem Begriffsinhalt verwendet werden. Die Begriffe Revision und Prüfung werden dabei weitgehend synonym verwendet. Die Begriffe Revision und Kontrolle können aber in Bezug auf bestimmte Fragestellungen unterschiedlich interpretiert werden.

Unterschiede zwischen Kontrolle und Revision

KRITERIEN	KONTROLLE	REVISION
Zeitbezogen:	<ul style="list-style-type: none"> • gegenwartsbezogen 	<ul style="list-style-type: none"> • vergangenheitsbezogen
Häufigkeit der Durchführung:	<ul style="list-style-type: none"> • ständige Einrichtung 	<ul style="list-style-type: none"> • einmaliger Vorgang
Arbeitsweise:	<ul style="list-style-type: none"> • Mensch oder Automat 	<ul style="list-style-type: none"> • nur durch Mensch
Abhängigkeit des Kontrollsubjekts:	<ul style="list-style-type: none"> • Abhängigkeit vom Kontrollobjekt - abhängige Person 	<ul style="list-style-type: none"> • Abhängigkeit vom Kontrollobjekt - unabhängige Person
Einbau in betriebliche Abläufe:	<ul style="list-style-type: none"> • eingebaut 	<ul style="list-style-type: none"> • nicht eingebaut

Betrachtet man die Revision als eigenständiges Gebiet, so kann man externe und interne Revision unterscheiden.

Externe Revision

Ist die Prüfung nicht in die betrieblichen Abläufe eingebaut, so spricht man von der externen Revision. Die externe Revision kann auf freiwilliger oder auf gesetzlicher Basis geschehen. Bei der Jahresabschlussprüfung von Kapitalgesellschaften geschieht die Prüfung auf Grund gesetzlicher Vorschriften und bei der Kreditwürdigkeitsprüfung eines Unternehmens auf freiwilliger Basis. Die externe Revision kann nach der Art der prüfenden Organe unterteilt werden. So gibt es eine Prüfung durch behördliche und privatrechtliche Organe.

Zu den behördlichen Organen, die eine externe Revision durchführen gehören die

- Rechnungshöfe und –ämter von Bund, Länder und Gemeinden,
- Außenprüfungsstellen der Finanzverwaltung,
- Prüfungsstellen der Aufsichtsbehörden einzelner Branchen.

Die von den behördlichen Organen durchgeführten Prüfungen beruhen meist auf gesetzlicher Basis.

Es gibt Prüfungen, die nur von bestimmten Personen durchgeführt werden dürfen. So sind privatrechtliche Organe mit Vorbehaltungsaufgaben z. B.

- freiberuflich tätige Wirtschaftsprüfer,
- vereidigte Buchführer,
- Wirtschaftsprüfungs- und Buchführungsverbände,
- Prüfungsverbände der Genossenschaften und der Sparkassen.

Interne Revision

Die interne Revision kann als ein Instrument zur Überwachungsaufgabe für die Betriebsleitung angesehen werden. Sie ist im Auftrage der Betriebsleitung als unabhängige Prüfungsinstitution in Form einer eigenständigen unabhängigen Abteilung tätig.

Die interne Revision ist eine von der Unternehmensführung angeordnete Überwachung aller Funktionsbereiche.

Die interne Revision wird in vier allgemeine Aufgabenbereiche unterteilt:

1. Beurteilung und kritische Analyse aller Anweisungen, Verfahren und Methoden
2. Überprüfung und Beurteilung des internen Kontrollsystems
3. Analyse und Beurteilung des betrieblichen Kommunikationssystems.
4. Beurteilung der Zweckmäßigkeit der Buchführung zur Sicherung von Vermögensverlusten aller Art.(Jung, 2004)

Übungen



1. **Was ist das Synonym für Revision?**
2. **Nach welchen Kriterien unterscheidet man Kontrolle und Revision?**
3. **In welchem Fall wird die externe Revision / interne Revision durchgeführt?**
4. **In welche vier Aufgabenbereiche wird die Revision unterteilt?**

WAS SIE WISSEN SOLLTEN:

In diesem Kapitel wurden die wichtigsten Merkmale von Bilanz und Revision angeführt und die Prozesse erläutert.

Der Inhalt kann durch Beantwortung der Fragen am Ende des Kapitels wiederholt werden.

12 GESCHÄFTLICHE SITUATIONEN ZUR WIEDERHOLUNG

LERNZIELE

Dieses Kapitel dient zur Wiederholung und Festigung der Verständigungskompetenz bei telefonischen und persönlichen Gesprächen im Büro und auf der Messe. Es ist eine Auswahl von Sätzen und Wortverbindungen, die bei der alltäglichen Geschäftskommunikation häufig verwendet werden. Beherrscht man die grundsätzlichen Verständigungsstrukturen, kann man selbstbewusster Geschäftskontakte knüpfen und pflegen.

Übungen



1. Benutzen Sie die vorhandenen Leerzeilen für Notizen und Übersetzungen.

12.1 GÄSTE BEGRÜSSEN

Herzlich willkommen bei uns!	
Herzlich willkommen in Novo mesto!	
Freut mich, Sie wiederzusehen.	
Darf ich mich vorstellen? Mein Name ist ...	
Verzeihung, ich habe Ihren Namen nicht verstanden.	
Haben Sie einen Termin?	
Kann ich etwas für Sie tun?	
Kann ich Ihnen behilflich sein?/ Kann ich Ihnen helfen?	
Darf ich Ihnen den Mantel abnehmen?	
Bitte nehmen Sie Platz!	
Einen Moment bitte, ich rufe Frau Meier an.	
Darf ich Ihnen Herrn Schmidt vorstellen?	
Herr Schmidt, das ist Frau Berger.	
Freut mich, Sie kennen zu lernen.	
Darf ich Ihnen etwas zum Trinken anbieten? Einen Kaffee, einen Tee, ein Wasser?	
Wie war die Reise/die Fahrt/der Flug?	
Hatten Sie eine gute Reise?	
Haben Sie gut zu uns gefunden?	
Schönes Wetter haben Sie mitgebracht.	
Wie war das Wetter in München?	
Waren Sie schon einmal in Novo mesto?	
Sind Sie das erste Mal in Novo mesto?	
Wie gefällt Ihnen unsere Stadt?	
Wie laufen die Geschäfte?	
Danke, sehr gut./Danke, es geht.	
Danke, ich kann nicht klagen.	
Haben Sie heute Abend schon etwas vor?	
Wir würden Sie gerne (zum Essen) einladen.	

12.2 TELEFONIEREN

A *Der Gesprächspartner ist erreichbar*

Firma Brandt, Müller, guten Tag.	
Könnten Sie mich bitte mit Herrn/Frau Ziegler verbinden?/ Könnte ich bitte Herrn/Frau Ziegler sprechen?	
Am Apparat.	
Einen Moment, bitte. Ich verbinde.	

B *Der Gesprächspartner ist nicht erreichbar*

Tut mir Leid, Herr/Frau Kramer - ist in einer Besprechung. - hat Mittagspause. - ist auf einer Geschäftsreise/ist im Urlaub. - ist im Moment nicht an seinem/ihrem Platz. - ist leider außer Haus/ist heute abwesend. - ist im Krankenstand.	
Er kommt um 10.00 Uhr zurück.	
Er kommt am 2. 6. wieder.	
Er ist am Donnerstag wieder im Büro.	
Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?	
Kann ich (ihm/ihr) etwas ausrichten?	
Könnten Sie (ihm/ihr) bitte ausrichten, er/sie soll mich zurückrufen?	
Ich werde es (ihm/ihr) ausrichten. Wie kann er/sie Sie erreichen?	
Meine Telefonnummer/Handynummer ist ...	
Meine Durchwahl ist ...	
Meine Faxnummer ist ...	
Meine E-Mail Adresse ist ...	
Vielen Dank für Ihren Anruf.	
Nichts zu danken.	
Auf Wiederhören.	

C *Verständigungsprobleme*

Ich verstehe Sie nicht.	
Ich kann Sie nicht gut hören.	
Könnten Sie das bitte noch einmal wiederholen?/ Wiederholen Sie das bitte noch einmal!	
Könnten Sie bitte lauter sprechen?	
Könnten Sie bitte langsamer sprechen?	
Wie war Ihr Name, bitte?	

12.3 TERMINE

A *Einen Termin vereinbaren*

Ich hätte gern einen Termin bei Herrn/Frau Direktor Meier.	
Ich möchte einen Termin vereinbaren.	
Hätten Sie am Freitag Zeit?	
Um wie viel Uhr?	
Passt es Ihnen am Dienstag um 11.00 Uhr?	
Wie wäre es am Dienstag um 11.00 Uhr?	
Würde Ihnen Dienstag um 11.00 Uhr passen?	
Ja, das geht./Ja, das passt mir.	
Tut mir Leid, das ist leider nicht möglich.	
Da bin ich leider besetzt.	
Mir wäre es lieber am Montag, den 13. Mai.	
Ich erwarte Sie dann in meinem Büro.	
Könnten Sie mir sagen, wie ich Ihre Firma finde?	
Am besten nehmen Sie ein Taxi.	
Ich kann Sie am Flughafen abholen.	

B *Einen Termin absagen oder verschieben*

Ich habe am Dienstag einen Termin beim Direktor, aber ich muss ihn leider absagen/verschieben.	
Ich muss leider meinen Termin am dritten Februar absagen. Es ist etwas dazwischengekommen.	
Leider kann ich am Elften nicht.	
Ich schaffe es leider nicht bis 9.00 Uhr.	
Wie wäre es am Mittwoch um 9.00 Uhr?/ Ginge es am Mittwoch um 9.00 Uhr?	
Können wir den Termin auf 10.00 Uhr verschieben?	
Kein Problem, ich notiere. Also, am Mittwoch um 9.00 Uhr.	
Wann passt es Ihnen denn?	
Also abgemacht. Donnerstag um 9.00 Uhr in meinem Büro.	
Alles klar, Herr Miller. Am zehnten Dritten um 10.00 Uhr.	

C Einen Termin bestätigen

Können Sie mir bitte den Termin noch einmal schriftlich bestätigen?	
Könnten Sie mir eine Bestätigung faxen/ mailen?	

12.4 ERKLÄRUNGEN ZU E-MAILAUSDRÜCKEN

Erklärungen		
An/To:	eMail-Adresse des Empfängers.	
Von/From:	Deine (Absender-)eMail-Adresse.	
Betreff/Subject:	Kurzinformation über den Inhalt der eMail.	
Kopie/Cc:	Carbon Copy: Nach Wunsch kann hier eine weitere – oder auch mehrere – eMail-Adresse/n eintragen werden.	
Blindkopie/Bcc:	Blind Carbon Copy: Wie Cc, jedoch weiß der Empfänger nicht, dass die eMail auch an andere Adressen geschickt wurde.	
Datei/File:	Per eMail kann neben schriftlichen Mitteilungen jede binäre Datei (z.B. exe, doc, gif, mid) verschickt werden. Diese wird an die eMail angehängt und folglich als " Attachment " bezeichnet.	
Textfeld	Im mittleren Bereich des eMail-Formulars kann man Mitteilungen schreiben.	
Signatur	Signaturen sind	

	Absenderinformationen, wie z.B. Name, Adresse, Telefonnummer, die am Ende der Mail angefügt werden.	<hr/>
senden ...	Mit dem "--> senden "-button kannst du die eMail verschicken.	<hr/>

12.5 AM MESSESTAND

A *Kontakt aufnehmen*

Guten Tag, kann ich Ihnen helfen?	
Ich freue mich, dass Sie uns hier am Messestand besuchen.	
Schönen guten Tag, Herr Almer. Schön, Sie hier zu sehen.	

Guten Tag! Interessieren Sie sich für unsere Produkte?/ Wie kann ich Ihnen helfen?	
Schauen Sie sich in Ruhe um. Ich beantworte gern Ihre Fragen.	

Ich würde mich gern ein wenig umschauen.	
Ich interessiere mich für Ihre Produkte.	
Ich würde mir gern mal Ihre Muster ansehen.	
Könnten Sie mir behilflich sein?	
Hätten Sie einen Augenblick Zeit?	
Können Sie mir bitte ein paar Auskünfte geben?	

B *Informationen einholen*

Kennen Sie unsere Produkte schon?	
Sind Ihnen unsere Erzeugnisse schon bekannt?	
Haben Sie schon etwas Passendes in unserem Katalog gefunden?	

Welche Neuheiten können Sie mir zeigen?	
Was für Material verwenden Sie?	
In welchen Farben gibt es diese Modelle?	
Wer verkauft Ihre Produkte in Slowenien?	
Wo kann man Ihre Produkte in Slowenien kaufen?	
Wer vertritt Ihr Unternehmen in Slowenien?	
Wo befinden sich Ihre Auslandsfilialen?	

Wie sind die Lieferzeiten/Lieferkonditionen/ Zahlungsbedingungen?	
Wie viel kostet das in der Messezeit?	
Bieten/Gewähren Sie auch Messerabatt?	
Ich würde mir gern einen Prospekt von ... mitnehmen.	
Haben Sie Broschüren/Prospekte/eine Visitenkarte/eine Preisliste/einen Katalog (zum Mitnehmen)?	

C Informationen geben

Unsere Auslandsfiliale befindet sich in Ljubljana.	
Dieses Modell ist eine Neuheit auf dem Markt.	
Wir liefern diesen Typ in fünf verschiedenen Größen/Farben/Ausführungen.	
Die Garantiezeit beträgt 6 Monate.	
In der Messezeit bieten/gewähren wir einen Messerabatt von 3 %.	
Der Stückpreis für ... beträgt ... Euro.	
Bei Abnahme von 100 Stück bieten wir (Ihnen) einen Mengenrabatt von 10 %.	
Wir schicken Ihnen ein Angebot über 200 Stück per Post/E-Mail.	

D Weitere Maßnahmen

Bei Bedarf helfen wir Ihnen gern.	
Wenn Sie interessiert sind, können Sie uns kontaktieren.	
Hier ist meine Visitenkarte. Rufen Sie mich an./Sie können mich gerne anrufen.	
Wenn Sie die Möglichkeit haben, besuchen Sie unsere Ausstellungsräume/Filiale in Ljubljana.	
Wir müssten einen Termin mit dem Geschäftsführer vereinbaren.	
Ich melde mich dann am Freitag/in 14 Tagen/nächste Woche ...	
Es wäre nett, wenn Sie mir ein paar Unterlagen senden könnten.	



2. Spielen Sie in Paaren folgende Situationen.

Situation 1

Gäste begrüßen

<i>Person A</i>	<i>Person B</i>
Stellen Sie sich der Person B vor.	
	Identifizieren Sie sich und begrüßen Sie Person A.
Antworten Sie.	
	Fragen Sie, wie die Reise war.
Antworten Sie.	
	Bieten Sie einen Tee/Kaffee, ... an.
Antworten Sie.	
	Erklären Sie den Besuchsplan.
Antworten Sie und bitten Sie, noch einen anderen Mitarbeiter zu treffen.	
	Antworten Sie.

Situation 2

Gäste empfangen

Gesprächspartner A

Sie arbeiten bei der Firma Mercator in Ljubljana. Sie holen Herrn Heidemann, einen Besucher aus der Schweiz, vom Flughafen ab und fahren ihn zu Ihrer Firma. Unterwegs unterhalten Sie sich mit Ihrem Gast. Stellen Sie ihm Fragen, und benutzen Sie dabei folgende Stichwörter:

- Wie/Reise?
- Wetter in der Schweiz?
- erster Besuch?
- Woher/in der Schweiz?
- Was für eine Stadt?

Wenn Sie in die Firma ankommen, beenden Sie das Gespräch entsprechend.

Gesprächspartner B

Sie heißen Peter Heidemann. Sie besuchen die Firma Mercator in Slowenien. Eine Mitarbeiterin der Firma holt Sie vom Flughafen ab. Unterwegs stellt Sie Ihnen verschiedene Fragen über die Reise, das Wetter in der Schweiz, Ihren Besuch in Slowenien, Ihre Heimatstadt, usw. Beantworten Sie die Fragen entsprechend.

Situation 3**Informationen geben***Gesprächspartner A*

Sie arbeiten am Empfang bei der Firma Weber GmbH und betreuen einen Firmenbesucher, Herrn Horst Zimmermann. Sagen Sie, dass der Verkaufsleiter noch in einer Besprechung ist und in zehn Minuten kommt. Herr Zimmermann soll Platz nehmen. Bieten Sie dem Besucher etwas zum Trinken an.

Gesprächspartner B

Sie sind Horst Zimmermann und besuchen die Firma Weber GmbH. Sie haben einen Termin mit dem Verkaufsleiter, der aber noch nicht da ist. Sie werden von der Empfangsdame betreut. Reagieren Sie entsprechend.

Situation 4**Informationen austauschen**

Person A: Sachbearbeiter im Verkauf	Person B: Kunde
Melden Sie sich.	
	Stellen Sie sich vor und fragen Sie nach dem Liefertermin.
Fragen Sie nach der Kunden-/ Auftragsbestätigungsnummer.	
	Geben Sie die gewünschten Daten durch.
Erklären Sie das Problem.	
	Fragen Sie nach einer Lösung / neuem Liefertermin.
Schlagen Sie eine Lösung vor.	
	Sagen Sie, dass Sie mit dem Vorschlag einverstanden sind und verabschieden Sie sich.

Situation 5**Auf der Messe***Gesprächspartner A*

- Sie sind Herr/Frau Keller. Voriges Jahr sind Sie auf einer Messe in Berlin Herrn/Frau Novak begegnet. Er/Sie interessierte sich für Ihre Produkte und könnte einen Auftrag erteilen.
- Sie sind am nächsten Dienstag in seiner/ihrer Stadt. Rufen Sie ihn/sie an und laden ihn/sie zu einem Mittagessen ein.

- Bitten Sie ihn/sie ein gutes Restaurant in der Nähe seines/ihres Büros zu empfehlen.
- Erkundigen Sie sich, was für ein Restaurant das ist und wie man dorthin zu Fuß vom Hauptbahnhof kommt.
- Fragen Sie, welche Uhr passen würde/um wie viel Uhr Sie einen Tisch reservieren sollen.

Gesprächspartner B

- Sie sind Herr/Frau Novak. Voriges Jahr sind Sie auf einer Messe in Berlin Herrn/Frau Keller begegnet. Seine/Ihre Firma liefert einen Artikel, der für Sie interessant sein könnte. Nach der Messe hat sich er/sie nicht mehr gemeldet.
- Nächsten Dienstag haben Sie Zeit für ein Mittagessen, müssen aber bis 14.30 Uhr wieder im Büro sein, weil Sie eine Besprechung haben.
- Wenn er/sie fragt, ihm/ihr ein Restaurant zu empfehlen, schlagen Sie ein Restaurant vor, das Ihnen in Ihrer Stadt wirklich gefällt.

13 SCHLÜSSELWÖRTER UND WORTVERBINDUNGEN

LERNZIELE

Die Leerstellen dienen zu Notizen und Übersetzungen, mit denen Sie Ihr Wissen festigen.

Aktie

die Aktie, -n	
Aktien kaufen	
die Aktiengesellschaft, -en (AG)	
der Aktionär, -e	

Angebot

das Angebot, -e	
ein schriftliches Angebot machen	
ein Angebot annehmen/ablehnen	
Angebot und Nachfrage	
anbieten	

Angestellte

der/die Angestellte, -n	
ein Angestellter, - / eine Angestellte, -n	
ein kaufmännischer Angestellter	
ein langjähriger Angestellter	
ein leitender Angestellter	
der Anstellungsvertrag	
einen Anstellungsvertrag unterschreiben	
fest angestellt sein	
anstellen	

Antrag

der Antrag, "-e	
einen Antrag einreichen	
einen Antrag annehmen	
einen Antrag ablehnen	
Der Antrag wurde abgelehnt.	
einen Antrag stellen	
das Antragsformular	
ein Antragsformular ausfüllen	
der Antragsteller, - / die Antragstellerin, -nen	

Arbeit

die Arbeit, -en	
der Arbeiter, - / die Arbeiterin, -nen	
der Arbeitgeber, -	
der Arbeitnehmer, -	
der Arbeitsmarkt, "-e	
der Arbeitsplatz, "-e	
der Arbeitsvertrag, "-e	
die Arbeitszeit, -en	
arbeitslos	
die Arbeitslosigkeit, o. Pl.	
das Arbeitsamt, "-er	
arbeiten (bei + D, für + A, mit + D,...)	
Ich arbeite bei der Firma Brandt.	

Auftrag

der Auftrag, "-e	
einen Auftrag erteilen/entgegennehmen/ bestätigen	
die Auftragsabwicklung, -en	
die Auftragsbestätigung, -en	
zahlbar bei Auftragserteilung	

Beruf

der Beruf, -e	
Was sind Sie von Beruf?	
beruflich	
Was machen Sie beruflich?	
berufstätig sein	
Sind Sie berufstätig?	

Beschwerde

die Beschwerde, -n	
sich beschweren (über + A)	
sich beschweren (bei + D)	
eine Beschwerde einreichen	

Besprechung/Sitzung

die Besprechung, -en/die Sitzung, -en	
bei der Sitzung (das) Protokoll führen	
eine wichtige/geschäftliche Besprechung haben	
Ich habe morgen eine wichtige Besprechung.	
in einer Besprechung sein	
Es tut mir Leid, Herr Seitz ist zurzeit in einer Besprechung.	
an einer Besprechung teilnehmen	
Ich kann leider nicht an der Besprechung teilnehmen.	
Die Besprechung beginnt um 10.00 Uhr.	
Die Besprechung findet im Konferenzzimmer statt.	
Die Besprechung hat 3 Stunden gedauert.	

Betrieb

der Betrieb, -e	
der Betriebsleiter, - / die Betriebsleiterin, -nen	
die Betriebsbesichtigung, -en	
die Betriebsferien (Pl.)	
das Betriebsklima	
der Betriebswirt, -e / die Betriebswirtin, -nen	
die Betriebswirtschaft	
betreiben	
ein Geschäft betreiben	

Bewerbung

der Bewerber / die Bewerberin	
die Bewerbung, -en	
die Bewerbung für eine Stelle	
die Bewerbung um ein Stipendium	
eine Bewerbung schreiben	
eine schriftliche Bewerbung	
eine Bewerbung einreichen	
die Bewerbungsunterlagen (Pl.)	
das Bewerbungsschreiben	

den Lebenslauf, das Zeugnis der Bewerbung beilegen	
sich bewerben (um + A)	
Ich bewerbe mich um die Stelle als ...	

Buchhaltung

das Buch, "-er	
die Bücher führen	
die Buchführung/die Buchhaltung	
der Buchhalter / die Buchhalterin	
die Finanzbuchhaltung	
die Buchung	
die Buchhaltungsabteilung	

Büro

das Büro, -s	
ins Büro gehen	
im Büro arbeiten	
die Büroarbeit, -en	
die Büroeinrichtung, -en	
das Bürogebäude, -	
der Bürokaufmann / die Bürokauffrau	

Computer

der Computer, -	
der Computerfachmann, -leute	
computergesteuert	
computergestützt	
am Computer arbeiten	
der Bildschirm, -e	
der Drucker, -	
die Festplatte, -n	
die Computermaus, "-e	
der Monitor, -e	
der Scanner, -	
die Tastatur, -en	
die E-Mail	
E-Mails lesen/schreiben/beantworten	
im Internet surfen	

Dienst

der Dienst	
im Dienst sein	
die Dienstreise (auf Dienstreise sein)	
der Dienstwagen, -	
die Dienstleistungen (Pl.)	
das Dienstleistungsunternehmen, -	
der Dienstleistungssektor, -en	

Einfuhr

die Einfuhr, -en ≠ die Ausfuhr, -en	
einführen ≠ ausführen	

Einkauf/Kauf

der Einkauf, "-e	
der Ein- und Verkauf	
der Einkäufer, - / die Einkäuferin, -nen	
der Einkaufsleiter, - / die Einkaufsleiterin, -nen	
die Einkaufsabteilung, -en	
der Einkaufspreis, -e	
die Einkaufsbedingungen (Pl.)	
der Kauf, "-e	
der Käufer, - / die Käuferin, -nen	
das Kaufhaus, "-er	
der Kaufpreis, -e	
kaufmännisch	
die kaufmännische Abteilung	

Einkommen

das Einkommen, -	
ein niedriges/hohes Einkommen haben	
ein monatliches/jährliches Einkommen von Euro	
die Einkommensteuer	
die Einkommensteuerabrechnung	
die Einkommensteuererklärung	

Einstellung/Anstellung

neue Arbeitskräfte einstellen/anstellen	
Personal einstellen und entlassen	
Wir müssen neue Mitarbeiter einstellen.	
Wir haben viele neue Mitarbeiter eingestellt.	
das Einstellungsgespräch/ das Vorstellungsgespräch	

Entlassung

entlassen	
Wir haben einige Mitarbeiter entlassen.	
die Entlassung, -en	
Die Firma plant die Entlassung von 50 Mitarbeitern.	

Erfolg

der Erfolg, -e	
Erfolg haben	
Wir wünschen Ihnen viel Erfolg.	
erfolgreich ≠ erfolglos sein	
ohne Erfolg	
ein erfolgreiches Geschäftsjahr	
ein erfolgreiches Unternehmen	
Wir waren im letzten Jahr sehr erfolgreich.	

Ergebnis

das Ergebnis, -se	
ein überraschendes Ergebnis	
gute Ergebnisse erzielen	

Fähigkeit

die Fähigkeit, -en	
seine/ihre berufliche Fähigkeiten	
fähig sein (zu + D)	

Finanzen

die Finanzen (Pl.)	
für die Finanzen verantwortlich sein	
die Finanzlage, -n	
die Finanzmittel (Pl.)	
der Finanzberater, - / die Finanzberaterin, -nen	
finanziell	
finanzielle Schwierigkeiten haben	
finanzieren	
die Finanzierung, -en	
die Finanzberatung und -vermittlung	
das Finanz- und Rechnungswesen	

Firma

die Firma, die Firmen	
eine kleine/mittlere/große Firma	

bei einer Firma arbeiten	
Ich arbeite bei der Firma Wagner & Co.	
Ich arbeite seit 5 Jahren bei der Firma Wagner & Co.	
eine Firma gründen	
Die Firma ist 1998 gegründet worden.	
eine Firma übernehmen	
der Firmeninhaber, - / die Firmeninhaberin, -nen	
die Firmenleitung (o. Pl.)	
die Firmenpolitik (o Pl.)	
der Firmensitz, -e	
das Firmenzeichen, -	
das Firmenlogo, -s	

Geld

das Geld (o. Pl.)	
(das) Bargeld	
(das) Kleingeld	
der Geldschein, -e	
Geld anlegen/ausgeben/sparen/verdienen	
Geld überweisen	
die Geldüberweisung	
Geld wechseln (in der Wechselstube/Bank)	
jdm. Geld leihen	
sich von jdm. Geld leihen	
der Geldautomat, -en	
Bei diesem Geschäft geht es um viel Geld.	

Geschäft

das Geschäft, -e	
der Geschäftsbericht, -e	
der Geschäftsführer, - / die Geschäftsführerin, -nen	
die Geschäftsführung/die Geschäftsleitung	
das Geschäftsjahr, -e	
die Geschäftsreise, -n	
auf Geschäftsreise sein/gehen	
allgemeine Geschäftsbedingungen	
das Geschäftsessen	
ein gutes Geschäft machen	
das Geschäftsgespräch, -e	
ein Geschäftsgespräch führen	
geschäftlich	
geschäftlich unterwegs sein	

Gesellschaft

die Gesellschaft, -en	
die Muttergesellschaft	

die Tochtergesellschaft	
die Aktiengesellschaft (AG)	
die Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	
die offene Handelsgesellschaft (OHG)	
die Kommanditgesellschaft (KG)	
eine Gesellschaft gründen	
eine Gesellschaft übernehmen	
das Gesellschaftskapital (o. Pl.)	
der Gesellschafter, - / die Gesellschafterin, -nen	

Gewinn

der Gewinn, -e; ≠ der Verlust	
mit Gewinn/Verlust arbeiten/verkaufen	
am Gewinn beteiligt sein	
Gewinn bringen	
Kunden gewinnen	
Gewinn nach Abzug der Steuer	

Hersteller

der Hersteller, -	
herstellen/produzieren/fertigen/erzeugen	
Die Firma stellt ... her.	
etwas nicht mehr herstellen	
die Herstellung (o.Pl.)/die Fertigung (o. Pl.)/ die Produktion (o. Pl.)	
die Herstellungskosten (Pl.)	
Die Herstellungskosten sind zu hoch.	
Die Herstellungskosten sind gestiegen.	

Konkurrenz

die Konkurrenz (o. Pl.)	
der Konkurrent, -en	
bei der Konkurrenz kaufen	
das Konkurrenzangebot	
konkurrenzfähig sein	
ein konkurrenzfähiger Preis	
konkurrenzlos/ohne Konkurrenz	
scharfe Konkurrenz	
konkurrieren	

Konto

das Konto, die Konten	
das Girokonto/Sparkonto	
ein Konto eröffnen	
die Kontoeröffnung	

ein Konto belasten	
Geld auf ein Konto einzahlen	
Geld auf ein Konto überweisen	
ein Konto führen	
die Kontoführung (o. Pl.)	
ein Konto überziehen	
der Kontoauszug, "-e	
der Kontoinhaber, - / die Kontoinhaberin, -nen	
die Kontonummer, -n	
der Kontostand (o. Pl.)	

Kunde

der Kunde, -n / die Kundin, -nen	
der Stammkunde	
einen Kunden beliefern	
einen Kunden beraten	
einen Kunden besuchen	
einen Kunden betreuen	
die Kundenbetreuung	
einen Kunden gewinnen \neq verlieren	
der Kundendienst, o. Pl.	
die Kundendienstabteilung, -en	

Lager

das Lager, -	
ab Lager liefern	
ab Lager lieferbar	
auf Lager haben/sein	
der Lagerbestand, "-e	
die Lagerhaltung, -en	
der Lagerist, -en	
lagern	
das Fertiglager/das Materiallager	

Lieferung

der Lieferant, -en	
die Lieferung, -en	
die Lieferanschrift, -en	
die Lieferbedingungen (Pl.)	
der Lieferschein, -e	
der Liefertermin, -e	
die Lieferfrist, -en	
Lieferung frei Haus	
Lieferung gegen Nachnahme	
zahlbar bei Lieferung	
die Lieferzeit, -en	
Die Lieferzeit beträgt 2 Monate.	
den Liefertermin einhalten	
lieferbar	
Dieser Artikel ist in vier Größen lieferbar.	

Lohn

der Lohn, "-e	
der Lohn/das Gehalt, "-er	
die Löhne erhöhen	
die Löhne senken	
die Lohnkosten (Pl.)/die Gehaltskosten (Pl.)	
die Lohnabrechnung/die Gehaltsabrechnung	
für einen niedrigen Lohn arbeiten	

Markt

der Markt, "-e	
den Markt erobern/beherrschen/beobachten	
neue Märkte erschließen	
ein Produkt auf den Markt bringen/geben	
sich auf dem Markt platzieren	
der Marktanteil, -e	
den Marktanteil erhöhen	
Die Firma hat im letzten Jahr ihren Marktanteil erhöht.	
der Marktführer, -	
auf dem Markt führend sein	
die Marktforschung	
die Marktnische, -n	
die Marktwirtschaft	
die Marktanalyse, -n	

Messe

die Messe, -n	
eine Messe besuchen	
zur Messe gehen	
an der Messe teilnehmen	
auf der Messe ausstellen	
der Messebesucher, - / die Messebesucherin, -nen	
das Messegelände	
eine Fachmesse	

Mitarbeiter

der Mitarbeiter, - / die Mitarbeiterin, -nen	
engagierte Mitarbeiter (Pl.)	
qualifizierte Mitarbeiter (Pl.)	
(un)erfahrene Mitarbeiter (Pl.)	
ständige Mitarbeiter (Pl.)	
Mitarbeiter beschäftigen	
Mitarbeiter einstellen/anstellen/entlassen	
Mitarbeiter motivieren	
Die Firma beschäftigt 2400 Mitarbeiter.	

Nachfrage

die Nachfrage (nach + D)	
eine große/steigende Nachfrage	
abnehmende/geringe Nachfrage	
Nachfrage und Angebot	
Die Nachfrage bestimmt das Angebot.	

Niederlassung

die Niederlassung, -en	
unsere ausländische Niederlassung	
Unsere Firma hat zwei Niederlassungen in Russland.	

Personal

das Personal (o. Pl.)	
Personal abbauen/entlassen	
Personal anstellen/einstellen	
die Personalabteilung/das Personalwesen	
der Personalleiter, - / die Personalleiterin, -nen	
die Personalkosten (Pl.)	

Preis

der Preis, -e	
der Stückpreis, -e	
einen Preis angeben	
zu einem Preis von ... Euro	
äußerster Preis	
einen Preis vereinbaren/absprechen	
Preise vergleichen	
im Preis enthalten sein	
den Preis erhöhen ≠ senken	
die Preise steigen ≠ sinken	
die Preiserhöhung, -en ≠	
die Preissenkung, -en	
die Preisliste, -n	
der Preisunterschied, -e	
der Preisnachlass, "-e	
Können Sie uns einen Preisnachlass anbieten/gewähren?	
Wir können einen Preisnachlass von 3% anbieten.	
preiswert, preisgünstig	

Produkt

das Produkt, -e	
die Produktbeschreibung, -en	
die Produktbezeichnung, -en	
die Produkteigenschaft, -en	
die Produkteinführung, -en	
die Produktion, -en	
mit der Produktion beginnen	
die Produktion einstellen	
die Produktion steigern/erhöhen	
die Produktion verringern	
der Produktionsleiter, -	
die Produktionskosten (Pl.)	
die Produktionsstätte, -n	
die Produktpalette, -n / ~linie, -n	
Darf ich Ihnen unsere neue Produktpalette vorstellen?	
produzieren	

Rechnung

die Rechnung, -en	
die unbezahlte/offene/fällige Rechnung	
Unsere letzte Rechnung steht noch immer (zur Zahlung) offen.	
laut Rechnung	
eine Rechnung ausstellen/schreiben	
Eine Kopie der Rechnung liegt bei.	

eine Rechnung begleichen/bezahlen	
eine Rechnung prüfen	
auf der Rechnung stehen	
in Rechnung stellen, etwas berechnen	
Wir haben die Ware noch nicht in Rechnung gestellt. Wir haben die Ware noch nicht berechnet.	
das Rechnungsdatum	
die Rechnungssumme, -n	
die Rechnungsnummer, -n	
Bitte bei Bezahlung die Rechnungsnummer immer angeben.	
eine Rechnung stornieren	
Die Rechnung ist am 17.4. d.J. fällig.	
das Rechnungswesen	
die Proforma-Rechnung	

Stelle

die Stelle, -n / die Arbeitsstelle, -n	
eine Stelle annehmen	
eine Stelle aufgeben	
eine Stelle ausschreiben	
sich um eine Stelle bewerben	
Ich habe mich um die Stelle der Sekretärin beworben.	
Stellen abbauen	
die Stellenanzeige, -n	
die Stellenbeschreibung, -en	
das Stellenangebot, -e	
Ich suche eine neue Stelle.	
Er hat eine gute Stelle gefunden.	

Steuer

die Steuer, -n	
die Mehrwertsteuer (MwSt.)	
die Steuererklärung, -en	
eine Steuererklärung abgeben	
steuerfrei sein	
steuerpflichtig sein	

Teilnehmer

der Teilnehmer, - / die Teilnehmerin, -nen	
teilnehmen (an + D)	
Ich kann an der Messe leider nicht teilnehmen.	
Ich nehme an einem Seminar teil.	

Übernahme

die Übernahme, -n	
die feindliche Übernahme (eines Unternehmens)	
übernehmen (eine Firma/die Leitung)	

Umsatz

der Umsatz, "-e	
15 % des Umsatzes	
Unser Umsatz ist um 10 % gestiegen ≠ gefallen.	
Unser Umsatz hat sich in diesem Jahr um 5 Millionen Euro erhöht.	
der Jahresumsatz	
erwarteter/geringer/hoher Umsatz	

Unternehmen

das Unternehmen, -	
ein führendes Unternehmen	
ein kleines/mittelständisches/großes Unternehmen	
ein Unternehmen gründen/leiten/aufgeben/auflösen	
Das Unternehmen wurde 2001 gegründet.	
in ein Unternehmen investieren	
die Unternehmensleitung	
der Unternehmer, - die Unternehmerin, -nen	
selbstständiger Unternehmer	
Die Firma Strehle ist ein Unternehmen in der Textilbranche.	

Vereinbarung

die Vereinbarung, -en	
nach Vereinbarung	
eine Vereinbarung treffen/bestätigen/nicht einhalten	
schriftliche/mündliche/telefonische/verbindliche Vereinbarung	
vereinbaren	
einen Preis/Termin vereinbaren	

Verkauf

der Verkauf, "-e	
der Verkäufer, - / die Verkäuferin, -nen	
die Verkaufsabteilung, -en	
der Verkaufsleiter, - / die Verkaufsleiterin, -nen	
der Verkaufspreis, -e	
verkaufen	

Vertrag

der Vertrag, "-e; laut Vertrag	
der Kaufvertrag, "-e	
einen Vertrag abschließen	
einen Vertrag unterschreiben	
einen Vertrag verlängern	
einen Vertrag kündigen	
Wir möchten den Vertrag kündigen.	
von einem Vertrag zurücktreten	

Vorschlag

der Vorschlag, "-e	
vorschlagen	
einen Vorschlag machen/annehmen/ ablehnen	
Ich schlage vor, dass wir ...	
Die Geschäftsleitung hat einen günstigen Vorschlag gemacht.	

Werk

das Werk, -e	
ab Werk	
Unsere Preise verstehen sich ab Werk.	
ein Werk schließen	
die Werksbesichtigung, -en	
der Werksleiter, - / die Werksleiterin, -nen	
die Werkstatt, "-en	
der Werkstattmeister, -	

Wirtschaft

die Wirtschaft (o. Pl.)	
die Wirtschaftspolitik (o. Pl.)	
der Wirtschaftsaufschwung (o. Pl.)	
das Wirtschaftswachstum (o. Pl.)	
der Wirtschaftszweig, -e	
die allgemeine Wirtschaftslage	
Die Wirtschaftslage hat sich verbessert.	
wirtschaftlich	
die wirtschaftliche Entwicklung	

Zahlung

die Zahlung, -en	
Die Zahlung ist fällig.	
Barzahlung, -en	
die Zahlungsbedingungen (Pl.)	
die Zahlungsfrist, -en	
im Voraus zahlen	
die Vorauszahlung	
zahlen/bezahlen	
zahlbar (bei Lieferung)	
zahlungsfähig sein	

Zuständigkeit

die Zuständigkeit, -en	
zuständig sein (für + A)	
Dafür bin ich leider nicht zuständig.	
Wer ist für die Marktforschung zuständig?	

	<p>die Firma ~? aktuell sein akzeptieren alle; ~ 10 Minuten; in ~r Welt (D) allein sein alles; Das wäre ~ zusammen.; Ist das ~? allgemein; ~e Zahlungsbedingungen/ Lieferbedingungen</p>		
r	Alltag -s, o. Pl.		
	alltäglich		
e	Altstadt -, "-e		
s	Amt -(e)s, "-er		
	anbieten, bot an, angeboten		
	ändern		
r	Anfang -(e)s, "-e		
	anfangen, fing an, angefangen		
	anfertigen		
	anfordern		
e	Anforderung -, -en		
e	Anfrage -, -n; auf ~		
e	Angaben (Pl.)		
	angeben, gab an, angegeben		
s	Angebot -(e)s, -e		
e	Angelegenheit -, -en		
	angenehm; sehr ~		
r/e	Angestellte -n, -n		
	anhalten, hielt an, angehalten		
	anhand (+ G)		
	ankommen; auf etw. ~; Es kommt darauf an.		
	ankündigen		
e	Ankunft -, "-e		
e	Anlage -, -n; in der ~		
r	Anlagevermerk -(e)s, -e		
e	Anmeldung -, -en		
	annehmen, nahm ab,		
	angenommen		
e	Anrede -, -n		
r	Anruf -(e)s, -e		
r	Anrufbeantworter -s, -		
	anrufen, rief an, angerufen		
r	Anrufer -s, -		
e	Ansage -, -n		
	anschaffen		
sich	anschauen ► ansehen		
	anschließend		
r	Anschluss -es, "-e; Kein ~ unter dieser Nummer. Der ~ ist besetzt.		
	im ~ (an + A)		
e	Anschrift -, -en		
sich	ansetzen ► sich anschauen		
r	Ansprechpartner -s, -		
	anstatt (+ G)		
	anstrengend sein		
r	Anteil -(e)s, -e		
	antworten		
e	Anweisung -, -en		
	anwesend sein ≠ abwesend sein		
e	Anzahl -, o. Pl.		
e	Anzeige -, -n		
r	Apparat -(e)s, -e; Linz am ~		

e	Arbeit -, -en arbeiten		
r	Arbeiter -s, -/e Arbeiterin -, -nen		
r	Arbeitgeber -s, -		
r	Arbeitnehmer -s, -		
s	Arbeitsamt -(e)s, "-er		
e	Arbeitsatmosphäre -, -n ►		
s	Arbeitsklima arbeitslos sein		
e	Arbeitslosigkeit -, o. Pl.		
r	Arbeitsmarkt -(e)s, "-e		
r	Arbeitsplatz -es, "-e		
e	Arbeitsvorbereitung -, -en		
e	Arbeitszeit -, -en		
r	Artikel -s, -		
e	Artikelnummer = Art. Nr.		
r	Aufenthalt -(e)s, -e		
e	Aufgabe -, -n aufgrund (+ G) aufhören (mit + D)		
r	Aufsichtsrat -(e)s, "-e		
r	Auftrag -(e)s, "-e; im ~ (von + D)		
e	Auftragsabwicklung -, -en		
e	Auftragsbestätigung -, -en		
r	Auftragseingang -(e)s, "-e		
e	Auftragserteilung -, -en		
r	Auftragssachbearbeiter -s, -/		
e	Auftragssachbearbeiterin -, -nen		
e	Aufstiegschance -, -n = e Aufstiegsmöglichkeit -, -en		
r	Aufwand -(e)s, o. Pl. aufwendig sein		
r	Augenblick -(e)s, -e; im ~ aus; ~ folgenden Gründen		
	ausbilden		
e	Ausbildung -, -en		
r	Ausbildungsplatz -es, "-e		
s	Ausbildungszentrum -s, -zentren		
e	Ausfahrt -, -en ausfallen		
e	Ausfuhr -, o. Pl. ausführen ausfüllen		
r	Ausgang -(e)s, "-e; r Notausgang		
e	Ausgangsrechnung -, -en ausgeben, gab aus, ausgegeben ausgebucht sein ausgelastet sein ausgestattet sein		
e	Aushilfskraft -, "-e		
e	Auskunft -, "-e		
s	Ausland -(e)s, o. Pl.; im ~		
r	Ausländer -s, -		
r	Auslandsanteil -(e)s, -e ausliefern ausschließlich		
e	Ausschreibung -, o. Pl.		
r	Außendienst -(e)s, -e		
r	Außenhandel -s, o. Pl.		
e	Außenwirtschaft -, o. Pl. außer		
e	Ausstattung -, -en aussteigen, stieg aus,		

	ausgestiegen		
	ausstellen		
r	Aussteller -s, -		
e	Ausstellung -, -en		
	austauschen		
	auswählen		
r/e	Auszubildende -n, -n = Azubi		
r	Auszug -(e)s, "-e		
e	Autobahn -, -en		
B			
e	Bahn -, o. Pl.; mit der ~ bald		
r	Bankettabteilung -, -en		
e	Bankkauffrau -, -en /		
r	Bankkaufmann -s, "-er		
e	Banküberweisung -, -en		
s	Bargeld -(e)s, o. Pl.		
e	Barzahlung -, -en		
r	Beamte -n, -n/e Beamtin -, -nen		
	beantworten		
	bearbeiten		
sich	bedanken (bei + D, für + A)		
r	Bedarf -(e)s, o. Pl.; bei ~		
e	Bedingungen Pl.		
sich	befassen (mit + D)		
	beginnen, begann, begonnen		
	begründen		
	begrüßen		
e	Begrüßung -, -en; bei der ~ behalten, behielt, behalten bei; ~ der Firma ABD; ~ uns; ~ der Buchung; ~ einem Glas Bier		
	beide		
e	Beilage -, -n		
	beilegen		
	beiliegend		
s	Beispiel -(e)s, -e; zum ~ = z. B.		
e	Bekleidungsindustrie -, -n		
	bekommen, bekam, bekommen		
	benötigen		
	benutzen		
	beraten, beriet, beraten		
r	Berater -s, -		
e	Beratung -, -en		
	berechnen		
	Berechnung -, -en; gegen ~		
r	Bereich -(e)s, -e		
	bereit sein		
r	Bergbau -(e)s, o. Pl.		
	berichten		
	berücksichtigen		
r	Beruf -(e)s, -e		
	beruflich, ~e Tätigkeit -, -en		
e	Berufsausbildung -, -en		
e	Berufserfahrung -, -en		
e	Berufsschule -, -n		
	berufstätig sein		
r/e	Berufstätige -n, -n		
r	Berufsweg -(e)s, -e		
	beschädigt sein		
	beschäftigen		

sich	beschäftigen (mit + D) beschäftigt sein		
r/e	Beschäftigte -n, -n Bescheid; jdm. ~ sagen; r Ärzte~ beschreiben, beschrieb, beschrieben		
e	Beschreibung -, -en		
sich	beschweren (über + A) besetzt sein		
r	Besetzton -(e)s, "-e besichtigen besitzen, besaß, besessen		
r	Besitzer -s, - besonders besprechen, besprach, besprochen		
e	Besprechung -, -en besser (als) ... sein bestätigen		
e	Bestätigung -, -en bestehen, bestand, bestanden; ~ aus; Worin besteht Ihre Arbeit?		
s	Bestelldatum -s, Bestelldaten bestellen; bei jdm. ~		
e	Bestellmenge -, -n		
e	Bestellnummer -, -n = Bestell-Nr.		
e	Bestellung -, -en		
e	Bestimmung -, -en		
r	Besuch -(e)s, -e; ~e machen besuchen		
r	Besucher -s, -/e Besucherin -, -nen		
sich	beteiligen (an + D)		
e	Beteiligung -, o. Pl.		
e	Beteiligungsgesellschaft -, -en		
r	Betreff = Betr.		
r	Betrag -(e)s, "-e betragen, betrug, betragen betreuen		
e	Betreuung -, o. Pl.		
r	Betrieb -(e)s, -e		
e	Betriebsbesichtigung -, -en		
e	Betriebskosten (Pl.)		
e	Betriebswirtschaft -, o. Pl. betrifft		
r/e	Bevollmächtigte -n, -n bevor		
sich	bewerben (um +A), bewarb, beworben		
r	Bewerber -s, -		
e	Bewerbung -, -en		
s	Bewerbungsschreiben -s, -		
r	Bewerbungsbrief -s, -e		
e	Bewerbungsunterlagen (Pl.) bezahlen		
e	Bezahlung -, -en		
e	Bezeichnung -, -en		
sich	beziehen (auf + A) beziehungsweise (bzw.) bezüglich		
e	Bezugnahme -, -n; mit ~ auf		
e	Bilanz -, -en		
e	Bilanzierung -, -en		
r	Bildschirm -(e)s, -e		

	bitten, bat, gebeten		
	bleiben, blieb, geblieben		
e	Branche -, -n		
	brauchen		
r	Briefkopf -(e)s, "-e		
e	Briefmarke -, -n		
r	Briefumschlag -(e) s, "-e		
	bringen, brachte, gebracht		
	brutto, Brutto~		
	buchen; auf die Rechnung ~		
r	Buchhalter -s, -/		
e	e Buchhalterin -s, -nen		
	Buchhaltung -, o. Pl. ; Lohn- und		
	Gehaltsbuchhaltung		
	buchstabieren		
e	Buchstabiertafel -, -n		
e	Buchung -, -en		
s	Büro -s, -s		
e	Bürokauffrau -, -en		
r	Bürokaufmann -s, "-er		
r	Busbahnhof -(e)s, "-e		
	bzw. = beziehungsweise		
	C		
	ca. = zirka		
e	Chance -, -n		
r	Chef -s, -s/e Chefin -, -nen		
e	Chefsekretärin -, -nen		
e	Chemie -, o. Pl.		
	D		
	da; Ist ~ die Firma Adler?		
e	Dame -, -n; meine ~n und Herren		
r	Dank -(e)s, o. Pl.;		
	vielen/herzlichen ~		
	dankbar sein		
	danken; danke schön		
e	Daten (Pl.)		
e	Datenverarbeitung -, o. Pl.		
s	Datum -s, Daten		
	dauern		
	denken, dachte, gedacht		
e	Deutsche Bahn = DB		
	d.h. = das heißt		
r	Dienst -(e)s, -e, öffentlicher ~		
e	Dienstleistung -, -en		
r	Dienstleistungsbereich -(e)s, -e		
s	Dienstleistungsgewerbe -s, o. Pl.		
e	Dienstreise -, -n		
r	Dienstwagen -s, -		
e	Diplomarbeit -, -en		
e	Diplomprüfung -, -en		
e	Direktion -, -en		
r	Direktor -s, -en/e Direktorin -, -nen		
e	Drittzahlung -, -en		
	drucken		
r	Drucker -s, -		
e	Durchwahl -, o. Pl.		
	dürfen, durfte, gedurft		

E		
e	EDV = e elektronische Datenverarbeitung	
e	EDV-Kenntnisse (Pl.) ehrgeizig sein ehrlich sein	
e	Eigeninitiative -, -n	
e	Eigenschaft -, -en	
s	Einbettzimmer -s, -	
e	Einfuhr -, o. Pl.	
e	Einfuhrgüter (Pl.) einführen	
r	Eingang -(e)s, "-e	
e	Eingangsrechnung -, -en	
e	Einheit -, -en einholen einige	
sich	einigen (auf + A)	
r	Einkauf -(e)s, o. Pl. einkaufen	
r	Einkäufer -s, -/e Einkäuferin-, -nen	
e	Einkaufsabteilung -, -en	
e	Einkaufsbedingungen (Pl.)	
r	Einkaufsleiter -s, -/	
e	Einkaufsleiterin -, -nen	
s	Einkommen -s, -	
e	einladen, lud ein, eingeladen Einladung -, -en einsatzbereit sein einschließlich einstellen, jdn. ~ eintragen, trug ein, eingetragen	
r	Eintrag -(e)s, "-e	
e	Eintragung -, -en eintreffen, traf ein, eingetroffen	
r	Eintrittskarte -, -en	
r	Einzelhandel -s, o. Pl.	
r	Einzelhändler -s, -	
e	E-Mail -, -s	
r	Empfang -(e)s, "-e empfangen, empfing, empfangen	
r	Empfänger -s, -	
e	Empfangsdame -, -n empfehlen, empfahl, empfohlen	
e	Energiewirtschaft -, o. Pl. engagiert sein entgegennehmen, nahm entgegen, entgegengenommen enthalten, enthielt, enthalten entnehmen, entnahm, entnommen entscheiden, entschied, entschieden	
sich	entscheiden (für + A)	
e	Entscheidung -, -en; eine ~ treffen Entschuldigung entsprechen, entsprach, entsprochen	
e	Entwicklung -, -en	
s	Erdgeschoss -es, -e	
e	Erfahrung -, -en	
r	Erfolg -(e)s, -e; Viel ~! erfolgreich sein ≠ erfolglos sein	

s	Ergebnis -ses, -se		
r	Erhalt -(e)s, o.Pl. erhalten, erhielt, erhalten erhöhen eröffnen erreichbar sein		
r	Ersatz -es, o. Pl.		
s	Ersatzteil -(e)s, -e ersetzen erstellen erstklassig sein erteilen erzählen; jdm. etw. ~ erzeugen		
s	Erzeugnis -ses, -se erziehen, erzog, erzogen essen, aß, gegessen		
r	Essenzzuschuss -es, "-e		
e	Etage -, -n		
e	EU = Europäische Union		
r	Euro -s, -s europaweit eventuell		
s	Exemplar -s, -e exklusive ≠ inclusive		
s	Exponat -(e)s, -e		
r	Export -es, -e		
r	Exportleiter -s, -		
F			
e	Fabrik -, -en		
s	Fach -(e)s, "-er		
r	Facharbeiter -s, -/ e Facharbeiterin -, -nen		
r	Fachhandel -s, o. Pl.		
r	Fachhändler -s, -		
e	Fachhochschule -, -n		
e	Fachleute (Pl.)		
e	Fachmesse -, -n		
e	Fachoberschule -, -n		
e	Fähigkeit -, -en fahren, fuhr, gefahren		
s	Fahrgeld -(e)s, -er		
e	Fahrkarte -, -n		
r	Fahrkartenschalter -s, -		
r	Fahrplan -(e)s, "-e		
e	Fahrt -, -en		
s	Fahrzeug -(e)s, -e		
r	Fall -(e)s, "-e; im ~e; in jedem ~; für den ~, dass ... fallen, fiel, gefallen falls falsch sein		
e	Familienfirma -, Familienfirmen		
r	Familienstand -(e)s, "-e		
s	Faxgerät -(e)s, -e		
r	Fehler -s, - fehlerhaft sein		
r	Feierabend -s, o. Pl.; ~ machen feiern		
r	Feiertag -(e)s, -e fernsehen, sah fern, ferngesehen		

	fertigen		
e	Fertigkeit -, -en		
s	Fertiglager -s, -		
s	Fertigprodukt -(e)s, -e		
e	Fertigung -, -en		
e	Fertigungshalle -, -n		
e	Fertigungsstätte -, -n		
e	Fertigware -, -n		
	festlegen		
	feststellen		
e	Filiale -, -n		
e	Finanzberatung und -vermittlung		
e	Finanzbuchhaltung -, o. Pl.		
e	Finanzdienstleistungen Pl.		
	finanziell		
e	Finanzmittel -, o. Pl.		
s	Finanz- und Rechnungswesen -s, o. Pl.		
s	Finanzwesen -s, o. Pl.		
	finden, fand, gefunden		
e	Firma -, Firmen		
s	Firmenlogo -s, -s		
e	Fischerei -, -en		
	fliegen, flog, geflogen		
r	Flug -(e)s, "-e		
e	Fluggesellschaft -, -en		
r	Flughafen -s, "-		
s	Flugzeug -(e)s, -e		
r	Fluss -es, "-e		
e	Folge -, -n		
	folgendes; es geht um ~		
s	Formular -s, -e		
e	Forschung -, en; ~ und Entwicklung		
e	Fortbildung -, o. Pl.		
r	Fotokopierer -s, -		
e	Frachtkosten (Pl.)		
	fragen		
e	Frau -, -en		
e	Freizeit -, o. Pl.		
e	Fremdsprache -, -n		
e	Fremdsprachensekretärin -, -nen sich freuen (auf + A/über + A)		
r	Freund -(e)s, -e		
	freundlich sein		
	früh sein		
r/e/s	frühestmögliche Termin/ Antwort/ Angebot		
	führen		
r	Führerschein -s, -e		
e	Führung -, o. Pl.		
s	Führungsgremium -s, Führungsgremien		
e	Führungskraft -, "-e		
r	Fuß -es, "-e; zu ~ sein/gehen		
G			
r	Gang -(e)s, "-e ganz; auf der ~en Welt;= weltweit		
e	Garantie -, -n		
e	Garantiezeit -, -en		
e	Gast -(e)s, "-e		

s	Gästezimmer -s, -		
s	Gastgeber -s, -/		
e	Gastgeberin -, -nen		
s	Gastgeschenk -(e)s, -e		
s	Gastgewerbe -s, o. Pl.		
r	Gasthof -(e)s, "-e		
s	Gebäude -s, -n		
	geben, gab, gegeben; es gibt (+ A)		
s	Gebiet -(e)s, -e		
	geboren sein		
e	Gebühr -, -en		
s	Geburtsdatum -s,		
	die Geburtsdaten		
r	Geburtsort -(e)s, -e		
	geduldig sein		
	geehrt sein; sehr ~e Frau; sehr ~er Herr; sehr ~e Damen und Herren		
	geeignet sein (für + A)		
	gefallen, gefiel, gefallen; Es gefällt mir ...		
	gegebenenfalls		
	gegen (+ A)		
	gegenüber (+ D)		
s	Gehalt -(e)s, "-er		
e	Gehaltserhöhung -, -en		
	gehen, ging, gegangen; Das geht nicht. ;Es geht um + A.		
r	Geländeplan -(e)s, "-e		
r	Geldwechsel -s, -		
e	Gelegenheit -, -en		
	gelten, galt, gegolten; ~ als; ~ für; das gilt auch (für + A)		
	gemäß (+ G)		
	genau; ~ere Informationen		
	geöffnet sein		
e	Gepäckabgabe -, -n		
	gepflegt sein		
	geradeaus		
s	Gerät -(e)s, -e		
e	Gesamtsumme -, -n		
s	Geschäft -(e)s, -e		
	geschäftlich		
e	Geschäftsbedingungen (Pl.)		
r	Geschäftsbereich -(e)s, -e		
e	Geschäftsentwicklung -, -en		
r	Geschäftsführer -s, -		
e	Geschäftsführung -, o. Pl.		
	Geschäftsleitung -, o. Pl.		
r	Geschäftspartner -s, -		
e	Geschäftsreise -, -n		
s	Geschenk -(e)s, -e		
e	Geschichte -, o. Pl.		
e	Gesellschaft -, -en; ~ mit beschränkter Haftung = GmbH		
r	Gesellschafter -s, -		
	gesetzlich		
s	Gespräch -(e)s, -e		
e	Gesprächsnotiz -, -en		
s	Getränk -(e)s, -e		
	getrennt; mit ~er Post		
	gewähren		
s	Gewerbe -s, -		
e	Gewerbsteuer -, -n		

e	Gewerkschaft -, -en		
e	Gewerkschaftskammer -, -n		
r	Gewinn -(e)s, -e		
	gewinnen, gewann, gewonnen		
	glauben (an + A)		
	gleitend; ~e Arbeitszeit		
e	Gleitzeit -, -en		
e	GmbH = Gesellschaft mit beschränkter Haftung		
r	Großbetrieb -(e)s, -e		
r	Großhändler -s, -		
s	Großunternehmen -s, - gründen		
r	Gründer -s,-		
s	Grundkapital -s,-e		
e	Grundkenntnisse (Pl.)		
	gründlich sein		
e	Grundschule -, -n		
e	Gründung -, -en		
	gültig sein		
	günstig sein		
r	Gutschein -(e)s, -e		
H			
	haben, hatte, gehabt		
e	Haftung -, -en		
	halten, hielt, gehalten		
e	Hand -, "-e; sich die ~ geben		
r	Handel -s, o. Pl.		
	handeln; es handelt sich (um + A)		
e	Handelsgesellschaft -, -en; offene ~ = OHG		
e	Handelskammer -, -n		
e	Handelsmesse -, -n		
s	Handelsrecht -s, o. Pl.		
r	Händler -s, -		
r	Handwerker -s, -		
e	Hauptschule -, -n		
r	Haushalt -(e)s, -e		
e	Haushaltsausgaben (Pl.)		
s	Haushaltsgerät -(e)s, -e		
	Hd.: zu Händen von = zu Hd. von		
e	Hefklammer -, -n		
e	Heimtextilien (Pl.)		
	helfen, half, geholfen		
r	Herr -n, -en		
	herstellen		
	herein; Herein!		
r	Hersteller -s, -		
e	Herstellung -, o. Pl.		
	herzlich; ~ willkommen!;		
	~e Grüße!; ~en Dank!		
e	Hilfe -, -n; Hilfe!		
	hilfsbereit sein		
	hinaufgehen; die Treppe ~		
	hinterlassen, hinterließ,		
	hinterlassen; eine Nachricht ~		
r	Hinweis -es, -e		
r	Hochschulabsolvent -en, -en /		
e	Hochschulabsolventin -, -nen		
e	Hochschule -, -n		
e	Hochschulreife -, -n		

	<p>hochwertig sein hoffen (auf + A) höflich sein hören</p>		
I			
e	i. A. = im Auftrag IHK = Industrie- und Handelskammer		
r	Immobilienmarkt -(e)s, -"-e		
r	Immobilienmakler -s,- inbegriffen		
e	Inbetriebnahme -, o.Pl.		
e	Industrie -, -en		
r	Industriekaufmann -(e)s, -leute		
e	Information -, -en		
s	Informationsmaterial -s, die Informationsmaterialien		
s	Informationssystem -s, -e		
e	Informationstechnik -, o.Pl		
(sich)	informieren (über + A)		
r	Ingenieur -s, -e		
r	Inhaber -s, - inklusive ≠ exklusive		
s	Inland -s, o.Pl.: im ~		
r	Innendienst -(e)s, -e innerhalb		
e	Instandhaltung		
r	Interessent -en, -en/ Interessentin -, -nen		
e	Interessentin -, -nen		
sich	interessieren (für + A) interessiert sein (an + D)		
e	Investition -, -en i. V. = in Vollmacht		
J			
s	Jahr -(e)s, -e, im ~(e) 1993, im ~ ; mit 6 ~en		
e	Jahresabschluss -es, "-e		
s	Jahresende -s, -n ~jährig: das 50~~e Jubiläum jährlich		
s	Jahrzehnt -(e)s, -e jeder; jeden Tag; jeder vierte Tag		
r	Jurist -en, -en/e Juristin -, -nen		
K			
e	Kalkulation -, -en		
e	Kapital -s, o. Pl.		
e	Kapitalgesellschaft -, -en		
e	Karriere -, -n; ~ machen		
e	Kasse -, -n		
e	Kassenführung -, -en		
r	Kauf-(e)s, "-e		
r	Käufer -s, -/e Käuferin -, -nen		
e	Kauffrau -, -en		
r	Kaufmann -s, die Kaufleute kaufmännisch, ~e Abteilung, -en		
r	Kaufpreis -es, -e kennen, kannte, gekannt		

sich	kennen lernen		
e	Kenntnisnahme -,o.Pl.: zur ~; Bitte um ~.		
e	Kennzeichen -s, -		
e	Kernzeit -, -en		
	Kfz = s Kraftfahrzeug		
r	Kfz-Mechaniker -s, -		
r	Kfz-Schein -s, -e		
r	Kleinbetrieb -s, -e		
s	Kleingeld -es, o.Pl. knüpfen; Kontakte ~		
r	Kollege -n,-n/e Kollegin -, -nen		
e	Kommanditgesellschaft -, -en (KG)		
	kommen, kam, gekommen		
e	Kommunikation -, -en		
e	Kompetenz -, -en		
e	Konferenz -, -en		
e	Konferenzeinrichtung -, -en		
r	Kongress -es, -e		
r	Konkurrent -en, -en		
e	Konkurrenz -, o. Pl.		
s	Konkurrenzangebot -(e)s, -e konkurrenzfähig sein konkurrieren		
	können, konnte, gekonnt		
e	Konstruktion -, -en		
s	Konstruktionsbüro -s, -s		
r	Konsument -en, -en		
e	Kontenführung, die ~ machen		
e	Kontierung -, -en kontinuierlich		
s	Konto -s, die Konten		
r	Kontoauszug -(e)s, "-e		
e	Kontrolle -, -n kontrollieren		
r	Konzern -(e)s, -e		
r	Kopierraum -(e)s, "-e		
	kosten		
e	Kosten Pl. kostenfrei sein kostenlos sein		
e	Kostenrechnung -, -en		
e	Kraft -, "-e; in ~ treten		
s	Kraftfahrzeug -(e)s, -e = Kfz		
r	Kraftfahrzeugbau -(e)s, o.Pl. sich kümmern (um + A)		
r	Kunde -n, -n/e Kundin -, -nen		
r	Kundenbesuch -(e)s, -e		
e	Kundenbetreuung -, o. Pl.		
r	Kundendienst -(e)s, o. Pl.		
e	Kündigung -, -en		
e	Kündigungsfrist -, -en		
r	Kunststoff -(e)s, -e		
r	Kurs -es, -e		
r	Kursteilnehmer -s, -/ e Kursteilnehmerin -, -nen		
	kurz; vor ~em		
L			
s	Labor -s, -s		
s	Lager -s,-; ab ~, auf ~		

r	Lagerbestand -(e)s, "-e		
e	Lagerhaltung, o.Pl.		
r	Lagerist -en, -en lagern		
s	Land -(e)s, "-er		
e	Landkarte -, -n		
e	Landwirtschaft -, o.Pl. langfristig sein lassen, ließ, gelassen		
r	Lastkraftwagen -s, - = Lkw		
r	Lauf -s, "-e; im ~e des Jahres laufen, lief, gelaufen laufend laut (+ G) leben		
e	Lebenshaltungskosten Pl.		
r	Lebenslauf -(e)s, "-e		
e	Lebensmittel Pl. legen		
r	Lehrling -s, -e Leid: es tut mir ~ leider		
e	Leistung -, -en		
r	Leiter -s, - /		
e	Leiterin -, -nen		
e	Leitmesse -, -n		
e	Leitung -, -en; Er spricht auf der anderen ~. lernen		
s	Lernzentrum -s, Lernzentren		
	lesen, las, gelesen		
s	Lichtbild -(e)s, -er		
e	Lieferanschrift -, -en		
r	Lieferant -en, -en lieferbar sein		
e	Lieferbedingungen Pl.		
e	Lieferfrist -, -en liefern		
r	Lieferschein -(e)s, -e		
r	Liefertermin -s, -e,		
e	Lieferung -, -en		
r	Lieferverzug -(e)s, "-e		
r	Lieferwagen -s, -		
e	Lieferzeit -, -en		
r	Lift -s, -s		
e	Linie -, -n links		
e	Logistik -, o. Pl.		
r	Lohn -(e)s, "-e lösen		
e	Luftfracht -, -en		
e	Luftmatratze -, -n		
e	Lust -, o. Pl.; Hätten Sie ~ ...?		
M			
	machen		
	mahnen		
e	Mahnung -, -en		
s	Mal -s, -e: zum ersten ~ man		
	manchmal		
r	Mangel -s, "-		

	mangelhaft sein		
r	Mann -(e)s, "-er		
e	Mappe -, -n		
s	Marketing -s, o. Pl.		
r	Markt -(e)s, "-e		
e	Marktchancen Pl.		
e	Marktforschung -, -en		
e	Marktwirtschaft -, o. Pl.		
e	Maschine -, -n		
r	Maschinenbau -(e)s, o. Pl.		
e	Maßnahme -, -n		
s	Material -s, Materialien		
e	Materialauswahl -, o. Pl.		
s	Materiallager -s, -		
e	Materialwirtschaft -, -en		
e	Mehrwertsteuer -, o. Pl. = MwSt.		
	melden		
sich	melden; Es meldet sich niemand.		
e	Menge -, -n		
r	Mengenrabatt -(e)s, -e		
r	Mensch -en, -en		
e	Messe -, -n		
s	Messegelände -s, -		
e	Metallverarbeitung -, o. Pl.		
e	Miete -, -n		
	mieten		
e	Milliarde -, -n		
e	Million -, -en = Mio.		
e	Mindestabnahmemenge -, -n		
	mindestens		
s	Missverständnis -ses, -se		
r	Mitarbeiter -s, - /		
e	Mitarbeiterin -, -nen		
	mitbringen, brachte mit, mitgebracht		
r	Mittag -s, -e; zu ~ essen (= zu Tisch sein)		
s	Mittagessen -s, -; beim ~ mitteilen; jdm. etw. ~		
r	Mittelbetrieb (e)s, -e		
	mittelgroß		
	möchten, mochte, gemocht		
	mögen, mochte, gemocht		
	MwSt. = Mehrwertsteuer		
N			
e	Nachfrage -, -n; ~ nach + D		
e	Nachnahme -, -n		
	nachprüfen		
e	Nachricht -, -en; eine ~ hinterlassen		
	nachschauen, nachsehen		
	nächstmöglich; zum ~en Termin		
r	Nachteil -(e)s, -e		
	näher; nähere Informationen		
r	Name -ns, -n		
e	Nebenkosten Pl.		
e	Nebenstelle -, -n		
e	Nebenstellenvermittlung -, -en		
	nehmen, nahm, genommen		
	nennen, nannte, genannt		
	netto		

e	Niederlassung -, -en normalerweise notieren nötig sein		
e	Notiz -, -en; sich Notizen machen		
r	Notizblock -s, "-e notwendig sein nutzen		
O			
	offen sein (für + A) öffentlich sein		
e	Öffnungszeit -, en ordentlich sein Ordnung -, -en: (das geht) in ~		
s	Organigramm -s, -e		
s	Organisationstalent -s, -e		
e	Ortsangabe -, -n		
e	Ortsnetz-kennzahl -, -en Ortsvorwahl -, -en		
P			
s	Paket -s, -e		
r	Parkplatz -es, "-e		
r	PC (Personal Computer) per (+ A)		
s	Personal -s, o. Pl.		
e	Personalabteilung -, en		
r	Personen(kraft)wagen -s, - = Pkw		
s	Personalwesen -s, o. Pl. persönlich sein		
e	Pharma-industrie -, -n planen planmäßig		
e	Planung -, -en		
r	Platz -es, "-e; Nehmen Sie ~!		
s	Postamt -es, "-er		
e	Postanschrift -, -en		
s	Postfach -(e)s, "-er		
e	Postleitzahl -, -en		
r	Postraum -(e)s, "-e		
r	Praktikant -en, -en / e Praktikantin -, -nen		
e	Praktikantenstelle -, -n		
s	Praktikum -s, Praktika praktisch sein präsentieren		
r	Preis -es, -e		
e	Preisempfehlung -, -en preisgünstig sein/kaufen ...		
e	Preisliste -, -n		
r	Preisnachlass -es, "-e preiswert sein		
e	Pressekonferenz -, -en pro		
r	Probeauftrag -(e)s, "-e Probezeit -, -en probieren		
s	Problem -s, -e; ohne ~ problematisch sein problemlos sein		

s	Produkt -(e)s, -e		
s	Produktangebot -(e)s, -e		
e	Produktionsabteilung -, -en		
e	Produktionsgesellschaft -, -en		
r	Produktionsleiter -s, -		
s	Produktionsmaterial -s, -ien		
e	Produktionsstätte -, -n		
e	Produktpalette -, -n		
s	Produktsortiment -(e)s, -e		
e	Produktvorführung -, -en produzieren		
r	Programmierer -s, -		
r	Projektleiter -s, -		
e	Promotion -, -en		
r	Prospekt -(s), -e		
s	Protokoll -s, -e; ~ führen		
e	Provision -, -en prüfen		
s	Prüflabor -s, -s		
r	Prüfraum -(e)s, "-e pünktlich sein		
e	Pünktlichkeit -, o. Pl.		
Q			
e	Qualifizierung -, -en		
e	Qualitätskontrolle -, -n		
e	Qualitätssicherung -, -en		
R			
r	Rabatt -(e)s, -e		
r	Rat -(e)s, "-e		
e	Rate -, -en; e Ratenzahlung raten, riet, geraten rationell sein		
r	Ratschlag -(e)s, "-e rauchen		
s	Rauchverbot -(e)s, -e		
r	Raum -(e)s, "-e		
e	Raumfahrt -, o. Pl.		
e	Räumlichkeiten Pl. rechnen (mit + D)		
e	Rechnung -, -en		
r	Rechnungsbetrag -s, "-e		
r	Rechnungserhalt -es, -e; bei ~		
r	Rechnungsposten -s, -		
s	Rechnungswesen -s, o. P. recht; wir bedanken uns ~ herzlich		
s	Recht -(e)s, -e; mit ~ rechts		
e	Rechtsform -, -en rechtzeitig recyceln reden		
e	Reduzierung -, -en		
s	Referat -(e)s, -e		
r	Referent -en, -en		
e	Referentin -, nen		
e	Referenz -, -en		
e	Regel -, -n; in der ~ regelmäßig regeln		

e	Regelung -, -en		
e	Reihenfolge -, -n		
e	Reise -, -n		
r	Reisebus -ses, -se reisen		
r	Reisescheck -s, -s		
e	Reklamation -, -en reklamieren		
e	Rentenversicherung -, -en		
e	Reparatur -, -en		
e	Restzahlung -, -en		
e	Reservierung -, -en		
e	Revision -, -en		
e	Rezeption -, -en richtig sein/handeln ...		
e	Richtung -, -en		
s	Risiko -s, Risiken		
s	Rohmaterial -s, -ien		
r	Rohstoff -(e)s, -e		
e	Routinearbeit -, -en		
e	Rückfahrt -, -en; Hin und ~		
e	Rückfrage -, -n		
e	Rücknahme -, -n		
e	Rücknahmepflicht -, -en		
r	Rückruf -(e)s, -e		
e	Rufnummer -, -n; laut ~ rund sein		
r	Rundgang -(e)s, "-e		
S			
r	Saal -(e)s, Säle		
r	Sachbearbeiter -s, -		
e	Sachbearbeiterin -, -nen		
e	Sache -, -n		
e	S-Bahn -, -en = Stadtbahn schade; Ach, ~!		
r	Schadenersatz -es, o. Pl. schaffen; Das schaffe ich nicht.		
r	Schalter -s, - scharf; ~ links abbiegen schätzen (auf + A)		
r	Scheck -s, -s		
e	scheinen, schien, geschienen		
e	Schichtarbeit -, -en schicken (an + A)		
s	Schild -(e)s, -er		
r	Schlafsack -(e)s, "-e schlecht sein		
	schließen, schloss, geschlossen		
r	Schluss -es, "-e; zum ~		
e	Schlussformel -, -n schon schön		
	schreiben, schrieb, geschrieben		
r	Schreibtisch -es, -e schriftlich		
r	Schulabschluss -es, "-e		
r	Schüler -s, -		
e	Schwerindustrie -, -n		
e	Schwierigkeit -, -en		
	sehen, sah, gesehen		
e	Sehenswürdigkeit -, en; die ~en		

	besichtigen		
	sein, war, gewesen		
	seit (+ D)		
s	Sekretariat -s, -e		
	selbstständig sein; sich ~ machen		
	selbstständiger Unternehmer		
	senden, sandte, gesandt		
e	Sendung -, -en		
e	Serie -, -n		
r	Service -s, -		
	sich; zu ~ nach Hause, von ~ aus		
e	Sicherheit -, -en		
	sichern		
	sinken, sank, gesunken		
	sinnvoll sein		
r	Sitz -es, -e		
	sitzen, saß, gesessen		
e	Sitzung -, -en		
s	Skonto -s, -s,		
	so; Ach ~!; Na ~ was!; ~ schnell		
	wie möglich; ~ was		
	sobald		
	sofort		
	sollen		
	sofortig		
	sorgen (für + A); dafür ~, dass ...		
	sorgfältig sein		
e	Sozialleistungen Pl.		
e	Sozialversicherung -, o. Pl.		
	spät		
	später		
	spätestens		
	spazieren gehen		
r	Spediteur -s, -e,		
e	Speditionsfirma-, -firmen		
	speichern		
e	Spezifikation -, -en		
s	Spitzenprodukt -es, -e		
e	Sprache -, -n		
	sprachlich		
	sprechen, sprach, gesprochen		
	(über + A);		
	Hier spricht man Deutsch.		
e	Staatsangehörigkeit -, o. Pl.		
e	Stadtmitte -, -n		
r	Stadtplan -(e)s, "-e		
e	Stadtrundfahrt -, -en		
r	Stahl -(e)s, "-e		
s	Stammkapital -s, -e		
s	Stammkunde -n, -n		
r	Stammsitz -es, -e		
r	Stand -(e)s, "-e		
r	Standort -(e)s, -e		
r	Stau -(e)s, -e		
	stehen, stand, gestanden; ~ für +		
	A; Wie ~ meine Chancen?; Wie		
	steht es mit + D?		
	steigen, stieg, gestiegen		
e	Stelle -, -n		
	stellen; eine Frage ~		
s	Stellenangebot -(e)s, -e		
e	Stellenanzeige -, -n		
e	Stellenbezeichnung -, -en		

e	Stellungnahme -, -n; mit der Bitte um ~ stellvertretend		
e	Steuer -, -n		
s	Steuerrecht -es, o. Pl.		
e	Steuerung -, o. Pl.		
s	Stichwort -(e)s, "-er steigen, stieg, gestiegen stornieren		
e	Stornierung -, -en, stören		
e	Störung -, -en		
s	Stück -(e)s, -e		
r	Stückpreis -es, -e		
e	Stückzahl -, -en		
r	Stundenlohn -(e)s, "-e		
e	Supermarktkette -, -n		
T			
s	Tagegeld -(e)s, -er		
r	Tagespreis -es, -e täglich		
e	Tagung -, -en		
r	Tariflohn -(e)s, "-e		
r	Tarifvertrag -(e)s, "-e tätig; ~ sein tätigen		
e	Tätigkeit -, -en; berufliche ~en		
r	Tätigkeitsbereich -(e)s, -e teamfähig sein		
r	Teil -(e)s, -e; zum ~ teilnehmen, nahm teil, teilgenommen (an +D)		
r	Teilnehmer -s, -		
e	Teilzahlung -, -en		
r	Teilzeitjob -, -s		
s	Telefax -, -(e)		
e	Telefonauskunft -, o. Pl. telefonisch; ~e Auskünfte		
e	Telefonnummer -, -n = Tel. Nr.		
r	Termin -(e)s, -e termingerecht sein		
r	Terminkalender -s, - teuer		
s	Thema -s, Themen		
e	Tochtergesellschaft -, -en tragen, trug, getragen treffen, traf, getroffen		
s	Treffen -s, -		
r	Treffpunkt -(e)s, -e treiben, trieb, getrieben; Sport ~		
e	Treppe -, -n; e ~hinauf/ hinuntergehen trinken, trank, getrunken tschüs tun, tat, getan		
U			
e	Übergabe -, o. Pl. überlassen, überließ, überlassen; es jdm. ~; jdm. etwas ~		

e	überlegen Überlegung -, -en		
e	übernachten Übernachtung -, -en übernehmen, übernahm, übernommen überprüfen		
e	Überprüfung -, -en		
e	Übersetzung -en überwachen überzeugen üblich sein übrig sein		
e	Uhr -, -en umbuchen umfangreich sein umfassen		
e	Umfrage -, -n		
e	Umgebung -, -en umgehend		
r	Umsatz -es, "-e		
e	Umsatzsteuer -, -n umseitig		
e	Umwelt -, o. Pl. umweltfreundlich		
r	Umweltschutz -es, o. Pl.		
e	Umweltverschmutzung -, -en unbedingt; nicht ~ unbrauchbar sein und; ~ so weiter = usw. ungefähr unterbreiten		
e	Unterhaltung-, -en		
e	Unterkunft -, "-e		
e	Unterlagen Pl.		
r	Unternehmer -s, -		
s	Unternehmen -s, -		
r	Unternehmensberater -s, - / e Unternehmensberaterin -, -nen		
e	Unternehmensgruppe -, -n		
e	Unternehmensleitung -, o. Pl.		
r	Unternehmer -s, - unterscheiden, unterschied, unterschieden		
r	Unterschied -(e)s, -e unterschreiben, unterschrieb, unterschrieben		
e	Unterschrift -, -en unterwegs sein unverbindlich unverzüglich		
s	Urlaubsgeld -(e)s, -er		
V			
	verantwortlich sein (für + A)		
e	Verantwortung -, -en verantwortungsvoll		
e	verarbeitende Industrie		
e	Verarbeitung -, o. Pl.		
r	Verband -(e)s, "-e verbessern		
e	Verbesserung -, -en		

	verbinden, verband, verbunden; Ich verbinde. Sie sind falsch verbunden.		
	verbindlich sein		
e	Verbindung -, -en		
r	Verbraucher -s, -		
r	Verbraucherpreis -es, -e		
	verbringen, verbrachte, verbracht		
	verdienen		
	vereinbaren; zur vereinbarten Zeit		
e	Vereinbarung -, -en; nach ~		
	verfügen (über + A)		
e	Verfügung; jdm. zur ~ stehen		
	vergessen, vergaß, vergessen		
s	Verhalten -s, o.Pl.		
e	Verhaltensregel -, -n		
s	Verhältnis -ses, -se		
	verhandeln (über + A)		
	verhindern		
r	Verkauf -s, "-e		
e	Verkaufsabteilung -, -en		
e	Verkaufsbedingungen Pl.		
r	Verkaufsberater -s, -		
r	Verkaufspreis -es, -e		
e	Verkaufsstelle -, -n		
r	Verkehr -(e)s, o. Pl.		
s	Verkehrsmittel -s, -		
e	Verkehrsverbindung -, -en		
	verkürzen		
	verlangen		
	verlängern		
e	Verlängerung -, -en		
r	Verlust -(e)s, -e; bei ~		
	vermeiden, vermied, vermieden		
	vermitteln		
	verpacken		
e	Verpackung -, -en		
r	Verpackungshelfer -s, -		
	verpflichten (zu + D)		
	verpflichtet sein		
r	Versand -(e)s, o. Pl.		
s	Versandhaus -es, "-er		
	Versehen; aus ~		
	verschieben, verschob,		
	verschoben sein (auf + A)		
e	Versicherung -, -en		
sich	verspäten		
e	Verspätung -, -en		
s	Verständnis -ses, o. Pl.;		
	um ~ bitten		
	verstehen, verstand, verstanden		
sich	verstehen; Die Preise ~ sich ohne MwSt.		
	verstellbar sein		
r	Vertrag -(e)s, "-e		
r	Vertragspartner -s, -		
	vertreten, vertrat, vertreten		
r	Vertreter -s, -		
r	Vertrieb -(e)s, o. Pl.		
e	Vertriebsabteilung -, -en		
e	Vertriebsgesellschaft -, -en		
r	Vertriebsleiter -s, - /		
e	Vertriebsleiterin -, -nen		

e	Vertriebsleitung -, -en		
s	Vertriebsnetz -es, -e		
	verwalten		
e	Verwaltung-, -en		
s	Verwaltungsgebäude -s, -		
	verwenden		
r	Verwendungszweck -(e)s, -e		
	Verzeihung		
e	Verzögerung -, -en		
r	Verzug -(e)s, "-e		
r	Verzugszins -es, -en		
e	Visitenkarte -, -n		
	vor (+A/D); ~ vier Wochen		
	voraus: im Voraus		
e	Vorauszahlung -, -en		
	vorbehalten; Preisänderungen ~		
	vorbereiten		
(sich)	vorbereiten (auf + A)		
e	Vorbereitung -, -en (auf + A)		
	vorführen		
e	Vorführung -, -en		
	vorgesehen		
r	Vorschlag -(e)s, "-e		
	vorschlagen, schlug vor,		
	vorgeschlagen		
e	Vorschrift -, -en		
r	Vorschuss -es, "-e		
r/e	Vorsitzende -n, -n		
r	Vorstand -(e)s, o. Pl.		
	vorstellen; jdn. jdm. ~		
sich	vorstellen		
s	Vorstellungsgespräch -(e)s, -e		
r	Vorstellungstermin -s, -e		
r	Vorteil -(e)s, -e		
e	Vorwahl -, -en		
W			
	wachsen, wuchs, gewachsen		
s	Wachstum -s, o. Pl.		
r	Wagen -s, -		
r	Wahlton -(e)s, "-e		
	wahrnehmen (+ A)		
e	Währung -, -en		
e	Ware -, -n; Wo bleibt die ~?		
	wäre; wären; Wie wär's mit ...?		
r	Wareneingang -(e)s, "-e		
	warten		
	wechseln (in + A)		
r	Weg -s, -e; nach dem ~ fragen		
s	Weihnachtsgeld -(e)s, -er		
e	Weiterbildung -, o. Pl.		
	weltweit		
	sich wenden (an + A)		
e	Werbung		
	werden, wurde, geworden		
s	Werk -(e)s, -e		
r	Werksleiter -s, -		
r	Wert -(e)s, -e		
r	Wettbewerb -(e)s, -e; Mut zum		
	~ haben/zeigen		
s	Wetter -s, -		
	wichtig sein		

	<p>wie; ~ bitte? ~ ist Ihr Name?; ~ viel; Um wie viel Uhr?; ~ viele; ~ lange; ~ oft; ~ gesagt Wiederhören: Auf~! Wiedersehen: Auf~!</p>		
e	Wirtschaft -, en; die private ~ wirtschaftlich		
r	Wirtschaftszweig -(e)s, -e		
r	wissen, wusste, gewusst		
r	Wissenschaftler -s, -		
e	Woche -, -n		
s	Wochenende s, -n		
	wöchentlich		
	wohnen		
s	Wohngeld -(e)s, -er		
	wollen, wollte, gewollt		
r	Wunsch -es, "-e; nach ~ wünschen; jdm. etw. ~		
Z			
e	Zahl -, -en		
	zahlen		
	zählen (zu + D)		
	zahlreich		
e	Zahlungsbedingungen Pl.		
e	Zahlungsfrist -, -en		
r	Zahlungsverkehr -s, -		
r	Zahlungsverzug -(e)s, "-e		
s	Zahlungsziel -(e)s, -e		
	z.B. = zum Beispiel		
s	Zeichen -s, -; Ihr ~ zeigen		
e	Zeit -, -en; zurzeit		
e	Zentrale -, -n		
	ziehen, zog, gezogen		
s	Ziel -(e)s, -e		
s	Zimmer -s, -		
	zirka = ca.		
s	Zollamt -(e)s, "-er		
s	Zubehör -(e)s, o. Pl. zuerst		
	zufrieden sein		
r	Zulieferant -en, -en		
	zumachen		
	zurück		
	zurückführen (auf + A)		
	zurückrufen		
	zusagen		
	zuschicken		
r	Zuschlag -(e)s, "-e		
	zusenden		
	zuständig sein (für + A)		
e	Zuständigkeit -, -en		
	zuverlässig sein		
e	Zuverlässigkeit -, o. Pl.		
	zu wenig		
	zuzüglich		
	zwar; und ~		
r	Zweck -(e)s, -e		
	zwischen (+A/D)		

15 LITERATUR – UND QUELLENVERZEICHNIS

Becker, N., Braunert, J., Eisfeld, H. *Dialog Beruf 2, Deutsch als Fremdsprache für die Grundstufe, Arbeitsbuch*. Ismaning: Max Hueber Verlag, 1997.

Becker, N., Braunert, J., Eisfeld, H. *Dialog Beruf 3, Deutsch als Fremdsprache, Arbeitsbuch*. Ismaning: Max Hueber Verlag, 1998.

Becker, N., Braunert, J., Schlenker, W. *Unternehmen Deutsch: Grundkurs Lehrbuch*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen GmbH, 2005.

Braunert, J., Schlenker, W. *Unternehmen Deutsch: Aufbaukurs Lehrbuch*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen GmbH, 2005.

Conlin, C. *Unternehmen Deutsch Lehrbuch*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen GmbH, 2000.

Debenjak, D., et. al. *Veliki nemško slovenski slovar Ljubljana*: Državna založba Slovenije, 1992.

Debenjak, D., et. al. *Veliki nemško slovenski slovar Ljubljana*: Državna založba Slovenije, 1995.

Duden Briefe gut und richtig schreiben! Dudenverlag Mannheim, Leipzig, Wien, Zürich 2006.

Duden Das Lexikon der Wirtschaft. Dudenverlag Mannheim, 2001.

Fingerhut, M. *Deutsch lernen für den Beruf, Kommunikation am Arbeitsplatz, Arbeitsbuch*. Ismaning: Verlag für Deutsch, 2000.

Hering, A., Matussek, M. *Geschäftskommunikation /Schreiben und Telefonieren*. Ismaning: Max Hueber Verlag, 2002.

Humboldt-Wirtschafts-Lexikon. München: Humboldt-Taschenbuchverlag Jacobi KG, 1992.

Jung, H. *Allgemeine Betriebswirtschaftslehre*, München. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, 2004.

Keller, A. [et al]: *Telefonieren im Beruf*. Ismaning: Max Hueber Verlag, 2002.

Kline, A./Židanik, M. *Deutsche Geschäftskorrespondenz*. Univerza v Mariboru: Ekonomsko-poslovna fakulteta, 1998.

Rac, F. J. *Nemško–slovenski poslovni slovar*. Ljubljana: PCP Ltd in DZS d.d., 1996.

Rac, F. J. *Slovensko-nemški poslovni slovar*. Ljubljana: PCP Ltd in DZS d.d., 2001.

Schmolke, S., Deitermann, M. *Industrielles Rechnungswesen - IKR*, Darmstadt. Winklers Verlag, 2001.

Weermann, W. *Testfragen Wirtschaftsdeutsch*. München: Verlag Klett Edition Deutsch GmbH, 1993.

Wiseman, C. *Unternehmen Deutsch, Arbeitsbuch*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen, 2000.

Zavrl, I. *Geschäftssprache fest im Griff I*. Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, 1992.

INTERNETQUELLEN

Arten von Kommunikation. *Unternehmerführerschein* (online). 2008. (zitiert 14. 7. 2008).
Zugänglich auf der Internetseite:

http://www.unternehmerfuehrerschein.at/Downloads/modul%20c/C_Kapitel%206.pdf

E-Mail. *E-Mail Kurse* (online). 2008. (zitiert 14. 8. 2008). Zugänglich auf der Internetseite:

<http://www.zum.de/Faecher/kurse/boeing/gmx-k7.htm>

E-Mail. *GMX-Grundkurs: 7. eMail schreiben und versenden*. (online). 2008.: (zitiert 17. 11. 2008). Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.zum.de/Faecher/kurse/boeing/gmx-k7.htm>.

Bundesagentur für Arbeit. Betriebswirt/in (Fachschule) – allg. Betriebswirtschaft. *Die Tätigkeiten im Überblick*. (online). 2008. (zitiert 21. 8. 2008). Zugänglich auf der Internetseite:

http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/resultList.do?searchString=%27+Betriebswirt*+%27&resultListItemsValues=9731_9712&suchweg=begriff&doNext=forwardToResultShort

Neckermann. *Kurzporträt neckermann.de-Gruppe*. (online). 2008. (zitiert 4. 8. 2008).
Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.neckermann.info/167.html>.

Neckermann. *Struktur der neckermann.de-Gruppe*. (online). 2008. (zitiert 4. 8. 2008).
Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.neckermann.info/3003.html>.

Neckermann. *Die wichtigsten Unternehmensdaten auf einen Blick*. (online). 2008. (zitiert 4. 8. 2008). Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.neckermann.info/169.html>.

Neckermann. *Martin Lenz*. (online). 2008. (zitiert 4. 8. 2008). Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.neckermann.info/3728.html>.

Messen. *ispo winter*. (online). 2008. (zitiert 18. 8. 2008). Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.messen.de/de/10280/in/Muenchen/Ispo%20Winter/info.html>.

Messen. *koelnmesse*. (online). 2008. (zitiert 17. 7. 2008). Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.messe-koeln.de>.

Jobware. *Jobsuche für Fachkräfte, Spezialisten*. (online). 2008. (zitiert 4. 8. 2008).
Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.jobware.de/view/>.

Bilder. *Fahrzeuge und Zubehör* (online). 2008. (zitiert 17. 7. 2008). Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.grossklos.de/pop/anfrage.gif>.

Bilder. *Gespräch* (online). (zitiert 14. 7. 2008). Zugänglich auf der Internetseite: <http://www.uni-ulm.de/anamnese/images/comics/gespraech.jpg>.

Bilder. *Steuern* (online). (zitiert 14. 7. 2008). Zugänglich auf der Internetseite:
Quelle: <http://www.attac.de/mitmachen/gruppen-vor-ort/Steuern.jpg>.

Bilder. *Sekretärin* (online). (zitiert 14. 7. 2008). Zugänglich auf der Internetseite:
<http://images.google.si/images?hl=sl&q=tajnica&gbv=2&aq=f&oq>.

Bilder. *Sekretärin* (online). (zitiert 17. 7. 2008). Zugänglich auf der Internetseite:
<http://buncofun.com/images/cartoon>.

Projekt **Impletum**

Uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju 2008–11

Konzorcijski partnerji:



Operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013, razvojne prioritete 'Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja' in prednostne usmeritve 'Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja'.