



**Современный
Гуманитарный
Университет**

Дистанционное образование

Рабочий учебник

Фамилия, имя, отчество _____

Факультет _____

Номер контракта _____

**НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КУРС
ДЕЛОВОЙ
ЮНИТА 2**

МОСКВА 1999

Разработано Н. И. Борисовым, канд. педагог. наук

Рекомендовано Министерством общего и профессионального образования Российской Федерации в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений

НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КУРС ДЕЛОВОЙ

Юниты 1–9: Тексты по специальности, тренинговые упражнения, грамматические упражнения.

ЮНИТА 2

Содержит тексты по деловой тематике,
комплекс лексических и коммуникативных упражнений.
Прилагается аудиокурс.

Для студентов Современного Гуманитарного Университета

Соответствует профессиональной образовательной программе СГУ № 4

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
ЛИТЕРАТУРА	5
LEKTION 1	6
Tag 1. Redemittel: Wegbeschreibung	6
Tag 2. Redemittel: eine Bitte aussprechen; sich bedanken	7
Tag 3. Wortschatz	8
Tag 4. Übungen	9
Tag 5. Übungen	13
Tag 6. Kontrollübungen	16
LEKTION 2	19
Tag 1. Redemittel: Firmen- und Tätigkeitsbeschreibung	19
Tag 2. Redemittel: Firmen- und Tätigkeitsbeschreibung (Fortsetzung) ...	20
Tag 3. Wortschatz	21
Tag 4. Übungen	22
Tag 5. Übungen	23
Tag 6. Kontrollübungen	24
LEKTION 3	25
Tag 1. Redemittel: Produktbeschreibung	25
Tag 2. Redemittel: Produktbeschreibung (Fortsetzung)	26
Tag 3. Wortschatz	28
Tag 4. Übungen	28
Tag 5. Übungen	30
Tag 6. Kontrollübungen	32
LEKTION 4	35
Tag 1. Redemittel: Mängelarten, Mängelrüge	35
Tag 2. Redemittel: die Beschwerde	36
Tag 3. Wortschatz	38
Tag 4. Übungen	39
Tag 5. Übungen	41
Tag 6. Kontrollübungen	43
LEKTION 5	46
Tag 1. Redemittel: eine Beschwerde entgegennehmen	46
Tag 2. Redemittel: die Entgegennahme einer Beschwerde (Fortsetzung) ...	47
Tag 3. Wortschatz	48
Tag 4. Übungen	48
Tag 5. Übungen	50
Tag 6. Kontrollübungen	51
ГЛОССАРИЙ*	

* Глоссарий расположен в середине учебного пособия и предназначен для самостоятельного заучивания новых понятий.

Современный Гуманитарный Университет

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Речевые ситуации в повседневном и деловом общении.

Презентация фирмы и товара.

Недостатки, жалобы, претензии, рекламации.

ЛИТЕРАТУРА

Базовая

1. Buhlmann R., Fearnls A. Einführung in die Fachsprache der Betriebswirtschaft. Goethe-Institut München, 1989.

Дополнительная

1. Jung L. Betriebswirtschaft. Lese- und Arbeitsbuch. Max Hueber Verlag, 1993.
2. Buhlmann R., Fearnls A. u.a. Wirtschaftsdeutsch von A–Z. Lehr- und Arbeitsbuch. Langenscheidt, 1995.
3. Блях И.С., Багма Л.Т. Немецко-русский экономический словарь. М.: РУССО, 1996.
4. Немецко-русский (основной) словарь. М.: Рус.яз., 1997
5. Бориско Н.Ф. Бизнес-курс немецкого языка. Киев: Заповіт, 1996.

LEKTION 1

УРОК 1

TAG 1

ДЕНЬ 1

Redemittel: Wegbeschreibung

1. Hören Sie die Redemittel und lesen Sie sie laut mit!

die Hauptstraße	die Ausfahrt	fahren
die Querstraße	das Verkehrsschild	abfahren
die Seitenstraße	das Hinweisschild	abbiegen
der Weg	die Kreuzung	sich einordnen
die Autobahn	der Kreisverkehr	vorbeifahren an
die Landstraße	die Brücke	(nach) links
die Einbahnstraße	der Tunnel	geradeaus
die Parallelstraße	die Ampel	(nach) rechts

Beispiel:

Sie nehmen die Autobahn über ..., Richtung ...

Kurz vor ... ist ein großes Autobahnkreuz.

Ordnen Sie sich links ein und fahren Sie Richtung ...

Nach einigen hundert Metern kommt die Ausfahrt.

Dort fahren Sie ab.

Bleiben Sie auf der Hauptstraße bis zur zweiten Kreuzung. Da biegen Sie rechts ab.

Fahren Sie geradeaus bis zum Kreisverkehr.

Im Kreisverkehr nehmen Sie die zweite Straße, dann fahren Sie geradeaus bis zur zweiten Querstraße.

Dort ist eine Ampel.

Gleich hinter der Ampel auf der rechten Seite sehen Sie ein rotes Haus. Das ist unsere Firma.

2. Übersetzen Sie die vorstehenden Redemittel und lernen Sie sie!

3. Hören Sie den Dialog und lesen Sie ihn laut mit!

Dialog

- M.: Herr Roth, wir möchten Sie gerne besuchen, um mit Ihnen einige Fragen zu besprechen. Es handelt sich um den Vertrag.
- R.: Aber bitte! Möchten Sie jetzt kommen?
- M.: Ja, wenn es Ihnen recht ist.
- R.: Es ist mir recht. Kennen Sie die genaue Adresse unserer Firma?
- M.: Ja, die Adresse kenne ich. Aber wie kommt man am besten zu Ihnen? Wir kommen mit dem Auto.
- R.: Die Firma liegt ganz im Zentrum, darum haben wir nur wenig Parkplätze. Aber nicht weit von uns, am Bahnhofsplatz, gibt es ein Parkhaus.
- M.: Können wir dort unseren Wagen parken?
- R.: Ja, eben. Fahren Sie sofort dorthin, um keine Probleme mit dem Parken zu haben. Und von dort aus braucht man bloß ein paar Minuten zu laufen.
- M.: Das macht nichts. Vielen Dank. In einer halben Stunde sind wir bei Ihnen.

4. Lernen Sie den vorstehenden Dialog! Spielen Sie ihn!

5. Ergänzen Sie!

- 1) Der Vertreter der Firma erklärt, warum es vor dem Firmengebäude nicht genug Parkplätze gibt: ...
- 2) Der Vertreter der Firma erklärt, wo man den Wagen parken kann: ...

TAG 2

ДЕНЬ 2

Redemittel: eine Bitte aussprechen

1. Hören Sie die Redemittel und lesen Sie sie laut mit!

- Bitte (schicken Sie uns umgehend/so schnell wie möglich / rechtzeitig Ihr Angebot).
- Würden Sie (uns bitte umgehend Ihr Angebot schicken).
- Ich bitte Sie (freundlichst / höflichst, uns Ihr Angebot zu schicken).
- Ich möchte Sie bitten, (uns Ihr Angebot zuzusenden)?
- Wir würden uns freuen, wenn (Sie uns (Ihr Angebot) schicken würden).
- Es wäre schön, wenn (Sie uns Ihr Angebot schicken würden).
- Ich bitte Sie um (Ihr Verständnis).

- Wir haben Sie bereits/schon einmal/wiederholt darum gebeten, (uns bei einer Preisänderung rechtzeitig zu informieren).

Mögliche Reaktion:

- ▲ Ja, wir erledigen das sofort.
- ▲ Ich werde mich persönlich darum bemühen, dass die Sache so schnell wie möglich erledigt wird.

2. Übersetzen Sie die vorstehenden Redemittel und lernen Sie sie!

Redemittel: sich bedanken

1. Hören Sie die Redemittel und lesen Sie sie laut mit!

- Vielen Dank für (Ihr Angebot).
- Ich danke Ihnen für (Ihr Angebot).
- Ich weiß gar nicht, wie ich Ihnen (für Ihre Hilfe) danken soll. *überschwänglich*
- Ich bedanke mich (bei Ihnen) für (Ihr Angebot).
- Ich möchte mich (bei Ihnen für Ihr Angebot herzlich) bedanken.
- Dankend (haben wir Ihr Angebot erhalten.) *nur schriftlich*

Mögliche Reaktion:

- ▲ Bitte sehr.
- ▲ Gern geschehen.
- ▲ Keine Ursache.
- ▲ Nicht der Rede wert.
- ▲ Ich danke Ihnen.
- ▲ Es freut mich, dass ich Ihnen helfen konnte.
- ▲ Es war mir ein Vergnügen.
- ▲ Wenn ich wieder mal was für Sie tun kann, (dann) lassen Sie es mich wissen.

2. Übersetzen Sie die vorstehenden Redemittel und lernen Sie sie!

TAG 3

ДЕНЬ 3

Wortschatz

1. Übersetzen Sie ins Russische:

das Parkhaus
das Verständnis

Современный Гуманитарный Университет

sich bemühen um (Akk.)
sich bedanken bei (Dat.) für (Akk.)
mit Vergnügen
der Dom
dort drüben
um die Ecke
aufpassen
keine Ahnung haben
entdecken
aussteigen
zuständig sein für (Akk.)
sich unterhalten über (Akk.)
eine Marktanalyse anfertigen / erstellen
beantragen
das Waschmittel
die Daten
die Einführung des Produktes
eine Chance geben
die Messe
eine Entscheidung treffen
die Unterlagen bekommen
das Verfahren erläutern
Bescheid geben
aufschlussreich
erstauen
eintreffen
zuverlässig

2. Lernen Sie die obigen Wörter und Wortgruppen!

TAG 4

ДЕНЬ 4

Übungen

1. Hören Sie den Dialog und lesen Sie ihn laut mit!

Auskunft

FREMDER: Guten Tag. Können Sie mir bitte sagen, wo der Dom ist?

POLIZIST: Sie sind falsch gefahren. Woher kommen Sie?

FREMDER: Aus Berlin.

POLIZIST: Ich meine, woher Sie jetzt gekommen sind.

FREMDER: Wir sind von dort drüben gekommen.

POLIZIST: Dann fahren Sie wieder zurück, woher Sie gekommen sind!

FREMDER: Nach Berlin? Ich bin froh, daß ich hier bin.

POLIZIST: Nein, natürlich nicht nach Berlin. Haben Sie einen Stadtplan?

FREMDER: Von welcher Stadt?

POLIZIST: Von hier natürlich. Ich habe einen in meiner Tasche.
 Sie brauchen nicht mehr zu suchen.
 Wir stehen hier an dieser Ecke. Dort drüben ist der Bahnhof.
 Sie fahren diese Richtung geradeaus und bleiben immer auf dieser Straße.

FREMDER: Welche Straße meinen Sie?

POLIZIST: Diese.

FREMDER: Ah, diese.

POLIZIST: Nein, nicht diese. Die dort.

FREMDER: Ah, die dort. Ich verstehe.

POLIZIST: Sie fahren an drei Verkehrsampeln vorbei und dann biegen Sie nach rechts. Dann fahren Sie geradeaus bis zu einer Ampel und biegen nach links ein. Dort fahren Sie bis zum Ende der Straße und biegen dann nach rechts ein.

FREMDER: Können Sie mir sagen, wie weit es bis dorthin ist?

POLIZIST: 3 km. Von dort sehen Sie den Dom. Dort können Sie Ihr Auto gut parken.

FREMDER: Ich danke Ihnen für die Auskunft.

POLIZIST: Gute Fahrt!

DIE FRAU DES FREMDEN: Weißt du jetzt, wo der Dom ist?

FREMDER: Ich habe gedacht, daß du aufgepaßt hast. Ich habe keine Ahnung, was er gesagt hat. Ich habe nicht einmal die erste Straße entdeckt.

DIE FRAU: Die da.

FREMDER: Ja, die da oder die da. Wir haben Glück. Dort drüben steht noch ein Polizist.

DIE FRAU: Aber das ist doch der Polizist, den du gerade gefragt hast. Wir sind im Kreis gefahren.

FREMDER: Steigen wir aus und fahren wir mit der Straßenbahn.

2. Lernen Sie den vorstehenden Dialog!

**3. Bereiten Sie einen ähnlichen Dialog vor!
Arbeiten Sie in einer kleinen Gruppe!**

4. Antworten Sie wie in den Beispielen!

Rufen Sie mich zurück? *Ja, ich rufe Sie morgen zurück.*

- 1) Wann besuchen Sie mich? _____
- 2) Holen Sie mich ab? _____
- 3) Haben Sie mich verstanden? _____
- 4) Informieren Sie mich bitte? _____
- 5) Erinnern Sie mich an den Termin? _____
- 6) Benachrichtigen Sie mich bitte sofort? _____

Haben Sie die Rechnung abgeschickt? *Ja, ich habe sie abgeschickt.*

- 7) Haben Sie das Gespräch notiert? _____
- 8) Haben Sie den Brief schon unterschrieben? _____
- 9) Haben Sie das Fax erhalten? _____
- 10) Haben Sie Frau Braun gesprochen? _____
- 11) Haben Sie die Unterlagen bekommen? _____
- 12) Kennen Sie den neuen Direktor? _____
- 13) Haben Sie die Nummer aufgeschrieben? _____

5. Antworten Sie wie im Beispiel!

Schicken Sie mir die Unterlagen? *Ja, ich schicke Ihnen die Unterlagen sofort.
Ja, ich schicke sie Ihnen sofort.*

- 1) Erläutern Sie mir das Verfahren? _____
- 2) Zeigen Sie mir bitte die Maschine? _____
- 3) Faxen Sie mir bitte die Preisliste? _____
- 4) Teilen Sie mir die Bestellnummer mit? _____
- 5) Geben Sie mir bitte das Formular? _____
- 6) Können Sie mir das Ergebnis erklären? _____
- 7) Können Sie mir diese Frage beantworten? _____

6. Antworten Sie wie im Beispiel!

Kann ich Ihnen helfen?

Ja sicher, Sie können mir beim Aufräumen helfen.

1) Gefällt Ihnen die Stadt?

2) Hören Sie mir eigentlich zu?

3) Bin ich Ihnen nicht schon mal begegnet? *Doch*

4) Wie geht es Ihnen?

5) Glauben sie mir nicht?

Doch

6) Schmeckt Ihnen das Essen?

7) Gehört Ihnen dieses Auto?

8) Ist Ihnen der Versuch gelungen?

9) Genügen Ihnen 6 Wochen Urlaub im Jahr?

10) Fällt Ihnen eine bessere Lösung ein?

11) Haben Sie ihm schon geantwortet?

7. Ergänzen Sie *Ihnen* oder *Sie*!

1) Ich habe gestern noch versucht _____ anzurufen, aber ich konnte
_____ leider nicht mehr erreichen.

- 2) Ich wollte _____ mitteilen, dass ich mich nach den Testresultaten erkundigt habe.
- 3) Ich kann _____ die Ergebnisse leider erst nächste Woche zuschicken.
- 4) Tut mir Leid, dass ich _____ so lange warten lassen muss, aber ich kann _____ wirklich nicht früher Bescheid geben.
- 5) Ich hoffe, dass ich _____ trotzdem damit helfen konnte.
- 6) Ich wollte _____ noch fragen, ob Sie nächste Woche in München sind.
- 7) Dann mache ich _____ folgenden Vorschlag:
Ich sehe _____ in München und dort kann ich _____ alles Weitere mündlich erklären.
- 8) Ich wünsche _____ alles Gute!
- 9) Ich danke _____.

TAG 5

ДЕНЬ 5

Übungen

1. Bedanken Sie sich mit den Redemitteln wie im Beispiel! Formulieren Sie auch mögliche Reaktionen!

die Hilfe

Ich danke Ihnen für Ihre Hilfe. – Gern geschehen.

1) das Angebot

2) das Fax

3) die schnelle Lieferung

4) das Gespräch

5) die Unterstützung

6) den Besuch

7) die Informationen

2. a) **Bitten Sie Ihren Geschäftspartner um etwas/darum, etwas zu tun!**
b) **Danken Sie Ihrem Geschäftspartner für etwas/dafür, dass ...**

schnelle Entscheidung

a) *Dürfte ich Sie darum bitten, eine schnelle Entscheidung zu treffen?*

b) *Ich danke Ihnen für die schnelle Entscheidung.*

1) Ergebnisse schnellstmöglich zusenden

a) _____

b) _____

2) Geduld

a) _____

b) _____

3) die Waren äußerst vorsichtig transportieren

a) _____

b) _____

4) die Gäste vom Bahnhof abholen

a) _____

b) _____

5) Verständnis für unsere Lage

a) _____

b) _____

3. **Ergänzen Sie *mir* oder *mich*!**

1) Frau Braun hat _____ gesagt, dass Sie _____ sprechen wollten.

2) Tut _____ Leid, dass ich _____ erst jetzt melde, aber es ist _____ immer wieder etwas dazwischengekommen.

3) Folgendes: Sie haben _____ die Unterlagen zugeschickt. Die fand ich sehr aufschlussreich.

- 4) Die Unterschiede in den Ergebnissen haben _____ allerdings sehr erstaunt.
- 5) Können Sie _____ das erklären?
- 6) Ich frage _____, ob die Angaben stimmen.
- 7) Der Kunde hat _____ darum gebeten, noch einmal nachzufragen.
- 8) Es wäre mir sehr unangenehm, wenn _____ da ein Fehler passieren würde.
- 9) Könnten Sie bitte noch mal nachsehen, ob alles stimmt und _____ dann so schnell wie möglich Bescheid geben? Sie würden _____ wirklich sehr helfen. Ich bedanke _____ .

4. Ergänzen Sie *Ihnen* oder *Sie*, *mir* oder *mich*!

- 1) Kann ich _____ morgen zurückrufen?
- 2) Ich werde es _____ morgen schicken.
- 3) Das kann ich _____ jetzt noch nicht versprechen.
- 4) Können Sie _____ den Katalog umgehend zuschicken?
- 5) Ich halte _____ auf dem Laufenden.
- 6) Ich werde _____ das sofort faxen.
- 7) Wir informieren _____, sobald wir die Teile auf Lager haben.
- 8) Ich habe _____ das aber vertraulich gesagt.
- 9) Ich würde _____ gern mal persönlich kennen lernen.
- 10) Ich soll _____ von Herrn Lau ausrichten, dass er später kommt.
- 11) Würden Sie _____ das bitte schriftlich bestätigen?
- 12) Sobald ich es weiß, gebe ich _____ Bescheid.
- 13) Bitte verbinden Sie _____ mit Frau Grunewald.
- 14) Bitte verstehen Sie _____ nicht falsch, aber ich kann _____ die Informationen im Moment noch nicht geben.
- 15) Wir haben wirklich unser Möglichstes getan, das müssen Sie _____ schon glauben.

5. Ergänzen Sie *Sie* oder *Ihnen*! Achten Sie auf die Präpositionen!

- 1) Ich habe eine Information für _____ .

- 2) Wir haben von _____ eine Rechnung erhalten.
- 3) Wann ist die Ware bei _____ eingetroffen?
- 4) Habe ich letzte Woche mit _____ telefoniert?
- 5) Kommen Sie zu uns oder sollen wir zu _____ kommen?

TAG 6

ДЕНЬ 6

Kontrollübungen

1. Beschreiben Sie den Weg zu Ihrer Firma:

- vom Bahnhof
- von der nächsten Stadt
- vom Hotel
- von der Grenze

2. Formulieren Sie Bitten mit den Redemitteln!

Der Geschäftspartner soll:

- Bescheid geben, wenn die Ware eingetroffen ist
- einen Liefertermin bestätigen
- Kontakt aufnehmen mit ...
- Fotos von Artikeln machen und zuschicken
- Verständnis haben für Lieferverzögerung
- Muster zuschicken
- sich an die Vereinbarungen halten

3. Ergänzen Sie das Nomen und den Artikel oder die Endung beim Possessivpronomen, wo nötig.

Kunde: 1) Was möchte der Kunde?

2) Haben Sie mit _____ darüber gesprochen?

3) Auf dem Brief steht die Anschrift _____.

4) Seit wann ist er unser _____?

5) Das sind unser _____ besten _____.

Lieferant: 6) Ich habe _____ gestern angerufen.

7) Was ist die Telefonnummer _____?

8) Wir kennen ihn als zuverlässigen _____ .

9) Ich kann Ihnen den Namen unser _____ geben.

Kollege: 10) Haben Sie mit mein _____ gesprochen?

11) Das hat Ihr _____ mir gesagt.

12) Das habe ich von Ihr _____ gehört.

13) Wer von mein _____ hat Ihnen das mitgeteilt?

14) Ich arbeite mit drei anderen _____ zusammen.

15) Mein _____ ist heute leider nicht da.

Herr: 16) Ist _____ Baumann heute da?

17) Ich möchte gern _____ Häuser sprechen.

18) Das Produkt ist für _____ und Damen geeignet.

19) Ich habe einen Termin mit _____ Freud.

20) Die _____ Müller und Meier sind auf Geschäftsreise.

Name: 21) Wie war _____ ?

22) Ich kenne keinen Herrn dieses _____ .

23) Könnten Sie _____ bitte buchstabieren?

24) Sie hat mit _____ falschen _____ unterschrieben.

4. Lesen Sie folgende Dialoge! **Spielen Sie dann diese Dialoge!**

Dialog 1

A: ILEGO, Friederike Müller am Apparat.

B: Sanders, Firma ATA, Rotterdam. Würden Sie mich bitte mit jemandem verbinden, der für das Produktdesign zuständig ist?

A: Ja, das ist Frau Schürmann. Einen Moment bitte, ich verbinde Sie.

Pause

C: Schürmann.

B: Hier ist Sanders von der Firma ATA. Guten Tag, Frau Schürmann. Die Firma ILEGO stellt im Auftrag unserer Firma vier neue Produkte her und ich würde mich gern mit Ihnen über die Farben für diese Produkte unterhalten.

C: Um welche Produkttypen geht es genau?
 B: Um A 13, A 20, B 13 und B 20.
 C: Ah ja, möchten Sie zu uns kommen oder soll ich zu Ihnen kommen?
 B: Ich kann zu Ihnen kommen, wenn Ihnen das recht ist.
 C: Das wäre mir sehr recht. Wann passt es Ihnen denn?
 B: Am Montag, dem 6. März, vormittags, das wäre mir am liebsten.
 C: Das tut mir sehr leid. An diesem Tag bin ich außer Haus. Ginge es auch am Dienstag?
 B: Dienstag, nein, der Dienstag geht nicht. Aber am Mittwoch, da hätte ich nachmittags Zeit.
 C: Mittwochnachmittag habe ich eigentlich eine Besprechung, aber die kann ich verschieben. Sagen wir 15.00 Uhr?
 B: Gut, Frau Schürmann. Ich komme am Mittwochnachmittag um 15.00 Uhr zu Ihnen.
 C: In Ordnung. Vielen Dank für Ihren Anruf- und bis Mittwoch. Auf Wiederhören.
 B: Auf Wiederhören.

Dialog 2

A: ILEGO, guten Tag.
 B: Hans Lang, ECO-Institut Delft, könnte ich bitte jemanden von der Marketingabteilung sprechen?
 A: Worum geht es denn?
 B: Wir hatten von Ihrer Firma den Auftrag bekommen, eine Marktanalyse des niederländischen Marktes anzufertigen.
 A: Dann verbinde ich Sie mit Herrn Hohmann. Moment bitte.
Pause
 C: Hohmann.
 B: Hans Lang, ECO-Institut Delft. Sie hatten uns beauftragt eine Marktanalyse des niederländischen Marktes für Waschmittel zu erstellen.
 C: Ja richtig. Sind Sie schon fertig?
 B: Ja, erfreulicherweise sind uns die erforderlichen Daten schneller zugegangen, als wir erwartet hatten.
 C: Das ist ja wirklich erfreulich. Und wie sieht es aus? Geben Sie der Einführung unseres Produktes eine Chance?
 B: Ich denke, es sieht nicht schlecht aus, aber Genaueres würde ich Ihnen gern persönlich erläutern.

- C: Selbstverständlich. Wann hätten Sie denn Zeit?
 B: Wie wäre es heute in 14 Tagen?
 C: Da bin ich auf der Leipziger Messe. Ein früherer Termin wäre mir sehr viel lieber.
 B: Sie haben Recht. Ginge es heute in einer Woche?
 C: Das passt mir viel besser. Sagen wir 14.00 Uhr?
 B: 14.00 Uhr ist gut.
 C: Dann danke ich Ihnen für Ihren Anruf. Bis in einer Woche.
 B: Ja, bis in einer Woche. Auf Wiederhören.
 C: Auf Wiederhören.

**5. Bereiten Sie ähnliche Dialoge vor!
 Arbeiten Sie in Gruppen!**

6. Wechseln Sie nach dem Gespräch die Rollen mit Ihren Partnern!

LEKTION 2

УРОК 2

TAG 1

ДЕНЬ 1

Redemittel: Firmen- und Tätigkeitsbeschreibung

 **1. Hören Sie die Redemittel und lesen Sie sie laut mit!**

Unsere Firma

- Wir sind

– ein Konzern	
– eine Unternehmensgruppe	klein
– ein Unternehmen	mittelständig
– ein Familienunternehmen	groß
– ein Betrieb	multinational
– eine Firma	
– eine Tochterfirma der/des ...	
– eine Organisation	
– ein Institut	
– eine Zweigstelle/Niederlassung der/des/von ...	
- mit ... Mitarbeitern.
- Wir gehören zu ...
- Unser Stammhaus befindet sich in ...

Unsere Tätigkeit

- Wir stellen ... her.
- Wir produzieren ...
- Wir handeln mit ...
- Wir kaufen / verkaufen ...
- Wir transportieren ...
- Wir forschen auf den Gebieten ...
- Wir beraten ...

Unsere Unternehmensphilosophie

- Wir denken
 - zukunftsorientiert
 - umweltbewusst
 - qualitätsorientiert
 - kundenfreundlich
 - innovativ
 - marktorientiert

Unsere Geschichte

- Unsere Firma wurde ... gegründet.
- Wir blicken auf ... Jahre Erfahrung zurück.
- Wir können Erfahrung auf den/allen Gebieten der/des ... vorweisen.

2. Übersetzen Sie die vorstehenden Redemittel und lernen Sie sie!

TAG 2

ДЕНЬ 2

Redemittel: Firmen- und Tätigkeitsbeschreibung (Fortsetzung)

1. Hören Sie die Redemittel und lesen Sie sie laut mit!

Unsere Arbeitsweise

- Wir orientieren uns an hohen Qualitätsmaßstäben, deshalb haben wir absolutes Qualitätsmanagement eingeführt.
- Um effektiver zu arbeiten entschieden wir uns für die Form des „lean managements“ und des „transparenten Managements“.
- Wir haben kurze Entscheidungswege und intensive Kommunikation.
- Die Honorierung der Leistung des Einzelnen ist eine Selbstverständlichkeit.
- Wir richten uns streng nach den gesetzlichen Normen.

Unsere Mitarbeiter

- haben hohe Eigenverantwortung.
 - arbeiten mit großem Engagement/ganzem Einsatz.
 - sind qualifiziert und werden ständig geschult.
 - besitzen enormen Teamgeist.
 - identifizieren sich mit der Firma.
- Unsere Produkte
 - werden termingerecht produziert/geliefert.

- sind von hoher/bieten höchste Qualität.
- haben sich bereits bei vielen Kunden/in der Praxis bewährt.
- Unsere Produktpalette reicht von ... bis zu ... / umfasst ...

Unsere Zukunft

- Wir wollen uns vergrößern / expandieren.
- Wir investieren in ...
- Wir suchen neue Partner, die ...
- Wir wollen internationale Beziehungen knüpfen mit ...

Meine Tätigkeit

- Ich arbeite als ... in der Abteilung ...
- Ich bin zuständig für ...
- Zu meinem Aufgabenbereich gehört ...
- Ich arbeite eng zusammen mit ...
- Ich habe insgesamt ... Jahre Berufserfahrung.

2. Übersetzen Sie die vorstehenden Redemittel und lernen Sie sie!

TAG 3

ДЕНЬ 3

Wortschatz

1. Übersetzen Sie ins Russische:

die Zweigstelle = die Niederlassung
 das Stammhaus
 herstellen
 beraten
 umweltbewusst
 kundenfreundlich
 vorweisen
 die Leistung des Einzelnen
 sich richten nach (Dat.)
 die hohe Eigenverantwortung
 das Engagement
 der Einsatz
 der Teamgeist
 sich bewähren
 umfassen
 expandieren

Beziehungen knüpfen mit (Dat.)
die Berufserfahrung
der Jahresumsatz
der Zuschlag
die Personalentwicklung
die Mitbestimmung
die Aufstiegschancen
das Meinungsforschungsinstitut
befragen
die Anforderung
das Schaubild
hochwertige Produkte
der Betriebswirt
der Wettbewerb

2. Lernen Sie die obigen Wörter und Wortgruppen!

TAG 4

ДЕНЬ 4

Übungen

1. Lesen und übersetzen Sie den folgenden Text!

„Saftdeck“: Obst zum Trinken

Daniel (25) und Wolfram (24) sind Sportler-Typen. Der Sieg über die eigene Schwäche ist für sie wichtiger als der Wettbewerb gegen andere. Daniel will Diplom-Betriebswirt werden (Wirtschafts-Fachmann), Wolfram Psychologe. Daniel und Wolfram sind Freunde seit der Schulzeit. Ihre reichen Eltern wollten ihnen ein Studium an der Universität bezahlen. Aber das wollten die beiden nicht. Das war für sie zu einfach und bequem. Bequemlichkeit ist langweilig, eine Sache für später. Soziale Sicherheit durch eigenes Können – das stärkt das Selbstvertrauen.

Ihre Idee ist einfach: ein kleiner Kiosk, wo man Saft von ganz frischem Obst trinken kann. Der Kiosk steht im Frankfurter Hauptbahnhof und ist zwischen sechs Uhr morgens und 22 Uhr abends geöffnet. Man braucht dazu eine Saftpresse, einen Mixer, einen Kühlschrank und jeden Tag frische Früchte.

Und es funktioniert: Das „Saftdeck“ kämpft erfolgreich gegen Alkohol, Cola und Kaffee. Die „Biowelle“ hilft dabei: Frische, gesunde Sachen sind beliebt. Der Kiosk steht gut: Jeden Tag gehen etwa 50 000 Menschen durch den Hauptbahnhof, im Sommer haben sie Durst. Da kommen die kühlen, frischen Getränke gerade richtig.

Schon gibt es ein „Saftdeck 2“ im Hauptbahnhof. Es ist ein Wagen. Man muß

ihn jeden Morgen aufbauen, denn er steht aber Nacht in der Gepäckaufbewahrung der Bundesbahn. Auch für die Saftecken Nummer 3,4 und 5 gibt es schon Pläne. Aber zuerst muß das Unternehmen auf festen Beinen stehen. Dann wollen Daniel und Wolfram wieder auf die Universität gehen. Die Saftecken sollen dann „alleine“ laufen – das heißt: mit bezahlten Mitarbeitern. Aber das ist ein Problem. Der erste neue Mitarbeiter war nur einen Tag da. Am Abend nahm er die Kasse von „Safteck I“ mit und wurde nie wieder gesehen...

2. Was erfahren Sie aus dem Text über Daniel und Wolfram?

3. Charakterisieren Sie die jungen Leute als Unternehmer!

4. Interpretieren Sie die Situation mit dem „Safteck 2“!

5. Wie sehen Sie die weitere Entwicklung des Unternehmens?

TAG 5

ДЕНЬ 5

Übungen

1. Lesen und übersetzen Sie den folgenden Text!

Isofloc: einfach Zeitungspapier

Zu wenig Mut hat Uwe Welteke nicht. Das Abitur machte er schon mit 16. Zwei Jahre später war er plötzlich Tischlergeselle. Erst danach wurde er Student an der Gesamthochschule in Kassel. Fachrichtung Ökonomie und Ökologie. Nebenbei hat er gearbeitet und Geld verdient. Er restaurierte alte Häuser und wurde Spezialist für Fachwerk (aus Holz). Ende 1982 hörte er auf, weil es zuviel wurde. Er studierte weiter und suchte Geldgeber für seine Idee: Uwe will ein „grünes“ Produkt herstellen, einen umweltfreundlichen Isolierstoff. Aber die Firma soll Uwe nicht zum reichen Mann machen. Sie soll alle Gewinne an soziale Organisationen abgeben.

370 000 Mark hat Uwe schon, aber es fehlen noch 200 000, denn die Firma „Ökologische Bautechnik GmbH, Hirschhagen“ muß über die schwere Anfangszeit hinwegkommen. Uwe muß Mitarbeiter bezahlen und Reserven bilden.

Alles andere ist schon da: die Maschinen und das Verfahren. Horst Manthau aus Kanada hat die Methode erfunden, wie man aus altem Zeitungspapier Isolierstoff herstellen kann: das billigste biologische Isoliermaterial. Auch die Produktion selber ist umweltfreundlich. Die Maschinen brauchen kein Wasser, nur wenig Energie und machen keine Abgase. Sie machen aus altem Papier eine feine, lockere Wolle. Das Material brennt nicht und nimmt kein Wasser an. Man kann es mit den Händen oder mit Maschinen in Hohlräume (z.B. unter einem Dach) füllen. So

bleibt die Wärme im Haus, und die kalte Luft kommt nicht herein. Kleine Aufträge kann Uwe Welteke schon jetzt ausführen. Für größere Mengen braucht er mehr Leute – also auch mehr Startkapital.

2. Hat das Unternehmen von Uwe ein positives Image? Warum?

3. Geben Sie den Inhalt des Textes mit Ihren Worten wieder!

TAG 6

ДЕНЬ 6

Kontrollübungen

1. Erklären Sie bitte!

- 1) Was sind eigentlich gute Arbeitsbedingungen?
- 2) Was kennzeichnet ein ideales Unternehmen?
- 3) Was schafft ein gutes Arbeitsklima?

2. Bitte ergänzen Sie die Sätze!

- 1) Ich finde, ein guter Chef muss _____.
- 2) Ich finde, eine gute Kollegin sollte _____.
- 3) Es ist wichtig, dass die Firma _____.
- 4) Das Beste an meiner Arbeit ist _____.
- 5) Ich finde _____ sehr wichtig.
- 6) _____ ist wichtiger als _____.
- 7) Es ist schlecht, wenn ein Chef _____.
- 8) Die Arbeit macht mehr Spaß, wenn _____.
- 9) Gute Personalpolitik ist, wenn _____.
- 10) Meine Arbeit macht Spaß, wenn _____.
- 11) Ich mag meine Arbeit, weil _____.
- 12) Bei Kollegen finde ich am wichtigsten, dass sie _____.
- 13) Eine Firma darf (nicht) _____.
- 14) Das Schwierigste an meiner Arbeit ist _____.
- 15) Von meiner Firma erwarte ich _____.

3. **Besprechen Sie Ihre Sätze mit einem oder mehreren Partnern! Findet Ihr Partner die gleichen Sachen wünschenswert, wichtig oder störend? Diskutieren Sie darüber! Stimmen Sie zu oder sagen Sie, dass Sie anderer Ansicht sind.**
4. **Sprechen Sie mit einem Partner über die Firma, bei der Sie arbeiten! Die folgenden Fragen helfen Ihnen dabei.**
- 1) In welcher Branche ist die Firma tätig?
 - 2) Wie groß ist das Unternehmen?
 - 3) Wie hoch ist der Jahresumsatz?
 - 4) Wie sieht Ihr Aufgabenbereich aus?
 - 5) Welche Voraussetzungen muss ein Bewerber erfüllen?
 - 6) Wie ist Ihre Arbeitszeit geregelt? (Haben Sie Gleitzeit? Werden Überstunden erwartet? Gibt es Kaffeepausen, wie lange ist die Mittagspause?)
 - 7) Wie ist die Urlaubsfrage geregelt?
 - 8) Welche betrieblichen Leistungen bietet die Firma? (Rente, Zusatzversicherungen, Fahrtkostenzuschläge, Essenszuschläge, Firmenaktien zum verbilligten Preis, Kredite)
 - 9) Was wird für die Personalentwicklung getan? Gibt es Weiterbildungsmöglichkeiten?
 - 10) Wie ist das Arbeitsklima?
 - 11) Wie sind die Aufstiegschancen?

LEKTION 3

УРОК 3

TAG 1

ДЕНЬ 1

Redemittel: Produktbeschreibung

-  1. Hören Sie den Text und lesen Sie ihn still mit!

Das Kommalfon *Auf die Praxis abgestimmt*

A

KOMMALFON dient als Kommunikationsmittel zwischen selbständig lebenden älteren Menschen und den auf die entsprechende Hilfe ausgerichteten Einrichtungen.

Dafür kommen Altenheime, Sozialstationen, Betreuungsdienste oder Familienpflegeorganisationen in Betracht.

Voraussetzung für den Einsatz des KOMMALFON-Systems ist, dass es eine Zentrale gibt, die Tag und Nacht besetzt ist. Alteneinrichtungen und Pflegeorganisationen verfügen oft über solche Möglichkeiten.

KOMMALFON arbeitet mit einem Sender, der normalerweise an einer Schnur um den Hals getragen wird und damit immer in Griffnähe ist. Nach Betätigung der Taste kommt innerhalb einer Minute eine Sprechverbindung mit der Zentrale zustande.

B

Hohe Alarmsicherheit

Auf Grund von Praxiserfahrungen ist der Sender mit einer zweifachen Bedienungsmöglichkeit ausgeführt und arbeitet mit einer sehr hohen Frequenz (465 Mhz).

Er lässt sich über eine Drucktaste oder mit dem eingebauten Zugkontakt bedienen. Die zweite Bedienungsmöglichkeit ist für Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen, z.B. Rheumatiker, sowie für Personen vorgesehen, denen die Betätigung einer Taste Schwierigkeiten bereitet. Die sehr hohe Sendefrequenz gewährleistet unabhängig von der Tragweise eine hohe Alarmsicherheit.

C

Einfach einzusetzen

Beim KOMMALFON-System wird von einem normalen Telefonanschluss Gebrauch gemacht. Die KOMMALFON-Wohnungseinheit wird in unmittelbarer Nähe des Telefonapparates aufgestellt. Sie enthält den Empfänger für das drahtlose Alarmsignal sowie eine elektronische Wählvorrichtung. Diese Vorrichtung stellt die Verbindung mit der Zentrale her. Dank der eingebauten Sprech-/Hörvorrichtung kann von der ganzen Wohnung aus mit der Zentrale gesprochen werden. Hat jemand die Taste des Senders gedrückt, so meldet sich die Zentrale innerhalb einer Minute.

2. Hören Sie den Text, aber lesen Sie ihn laut mit!

3. Übersetzen Sie den Text!

TAG 2

ДЕНЬ 2

Redemittel: Produktbeschreibung

 **1. Hören Sie den Text und lesen Sie ihn still mit!**

Das Kommalfon (Fortsetzung)

D

Die in der Zentrale befindlichen Geräte

Bei der Zentraleinheit und dem Drucker handelt es sich um bedienungsfreundliche Geräte. Beide finden bequem auf einer Theke Platz. Die Zentraleinheit zeigt sofort an, wer den Alarm ausgelöst hat. Verwechslungen sind also ausgeschlossen.

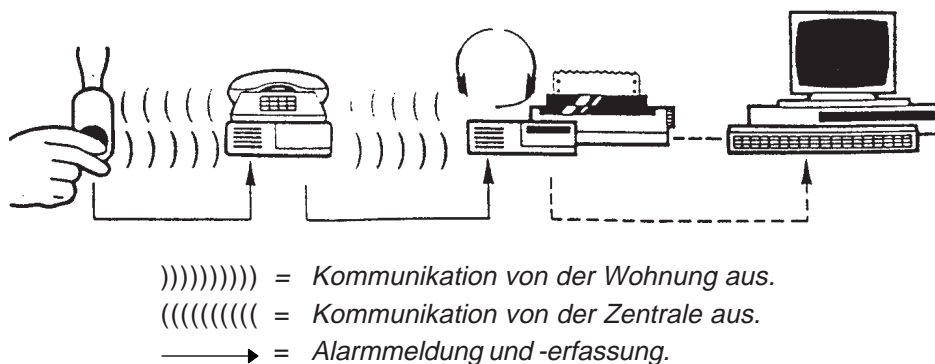
Der Bereitschaftsdienst der Zentraleinheit kann über einen speziell dafür vorgesehenen Telefonapparat mit dem Alarmierenden sprechen. Die Meldekarten sind im Einvernehmen mit den Betroffenen ausgefüllt worden, so dass die Zentrale über alle wichtigen Daten wie Namen und Telefonnummern des Arztes, der Verwandten und einzunehmender Arzneien verfügt und ohne Zeitverlust die erforderlichen Maßnahmen einleiten kann. Jeder Alarm wird mit Hilfe des Druckers automatisch erfasst.

E

Erweiterung um das Anzeigesystem SM 12 -PS

Da vom öffentlichen Fernmeldenetz Gebrauch gemacht wird, lässt sich das System sowohl lokal als auch interlokal einsetzen. KOMMALFON ist nicht an ein bestimmtes Stadtviertel oder eine bestimmte Stadt gebunden. Bei einer hohen Anzahl von Teilnehmern bietet sich das KOMMALFON-Anzeigesystem an, für das ein an die Zentraleinheit angeschlossener Personal-Computer verwendet wird. Im Falle eines Alarms erscheinen alle relevanten Daten bezüglich des Alarmierenden auf dem Bildschirm. Die angegebenen Hinweise werden befolgt; die Alarmmeldung wird abgewickelt und schließlich erfasst. Eine statistische Erfassung aller Alarmmeldungen gehört ebenfalls zu den Möglichkeiten des Anzeigesystems.

(Originaltext Siemens, gekürzt. Seit 1986 ist ein neues Modell auf dem Markt.)



2. Hören Sie den Text, aber lesen Sie ihn laut mit!

3. Übersetzen Sie den Text!

TAG 3

ДЕНЬ 3

Wortschatz

1. Übersetzen Sie ins Russische:

dienen als (Kommunikationsmittel)
ausgerichtet (sein) auf (Akk.)
in Betracht kommen für (Akk.)
verfügen über (Akk.)
arbeiten mit (Dat.)
ausgeführt sein mit (Dat.)
sich bedienen lassen mit (Dat.) / über (Akk.)
etwas gewährleisten
Gebrauch machen von (Dat.)
etwas enthalten
vorgesehen sein für (Akk.)
sich einsetzen lassen (als)
gebunden sein an (Akk.)
sich anbieten für (Akk.)
verwendet werden (als)
zu den (Anwendungs-) Möglichkeiten gehören
geeignet sein für (Akk.)
ausgestattet / ausgerüstet sein mit (Dat.)
etwas nutzen
etwas benötigen
etwas ermöglichen
die Betätigung einer Taste
die Taste drücken

2. Lernen Sie die obigen Wörter und Wortgruppen!

TAG 4

ДЕНЬ 4

Übungen

1. Bilden Sie einen Passivsatz und eine andere Passiversatzform wie im Beispiel!

Man kann die Schnur um den Hals tragen.

a) *Die Schnur kann um den Hals getragen werden. (Passiv)*

b) *Die Schnur lässt sich um den Hals tragen. (Passiversatzform)*

- 1) Man kann das Gerät mit einem nassen Tuch reinigen.
 - a) _____
 - b) _____
- 2) Man muss den oberen und den unteren Teil des Gerätes miteinander verschrauben.
 - a) _____
 - b) _____
- 3) Man muss bei Aufleuchten der roten Lampe das Gerät sofort ausschalten.
 - a) _____
 - b) _____
- 4) Man kann die Anlage auch zur Überwachung innerhalb des Hauses verwenden.
 - a) _____
 - b) _____
- 5) Man kann den Standort des Fahrzeugs den übermittelten Daten sofort entnehmen.
 - a) _____
 - b) _____
- 6) Man kann den geregelten Funktionsablauf durch einen Kleinstrechner steuern.
 - a) _____
 - b) _____
- 7) Man kann alle Bewegungen mit Hilfe eingebauter Sensoren dokumentieren.
 - a) _____
 - b) _____
- 8) Man kann dieses Bewässerungssystem besonders in Dürregebieten gezielt einsetzen.
 - a) _____
 - b) _____

2. Bilden Sie Sätze im Vorgangspassiv (V) oder im Zustandspassiv (Z) wie im Beispiel!

In Maschine • elektronisches Überwachungssystem • einbauen (V)

In die Maschine wurde ein elektronisches Überwachungssystem eingebaut.

- 1) Beide Drähte • miteinander verbinden (V)

- 2) Alarmknopf • rechte Seite • anbringen (Z)

- 3) Um Unfälle zu vermeiden • zahlreiche Sicherheitsvorkehrungen • einbauen (V)

- 4) Tasten • an Auslöser • koppeln (Z)

- 5) neue Sensoren • entwickeln • unsere Firma (V)

- 6) Steine • sorgfältig • schleifen (V)

- 7) auch • Sicherheitsschutz für Kinder • denken an (V)

- 8) Material • bereits zweimal • vorwaschen (Z)

- 9) Bedienungsanleitung • nicht • mitschicken (V)

TAG 5

ДЕНЬ 5

Übungen

1. Ergänzen Sie den Komparativ!

- 1) • Trinken Sie gern Wein?

▲ Ja, aber noch _____ trinke ich Bier.

- 2) • Sind die Produkte in diesem Jahr nicht ziemlich preiswert?

▲ Letztes Jahr waren sie noch _____.

- 3) • Wie schnell fährt Ihr Auto eigentlich?
▲ _____ als mein altes auf jeden Fall.
- 4) • Ist Ihr Arbeitsweg nicht sehr weit?
▲ Ja, aber als ich noch in Grünau wohnte, war er noch _____.
- 5) • Ob die Preise dieses Jahr noch steigen?
▲ Ja, ich glaube, sie klettern noch ein bisschen _____. (noch)
- 6) • Wie viel Rabatt haben wir bekommen?
▲ _____ als ich erwartet habe.
- 7) • Finden Sie das neue Modell gut?
▲ Ja, es ist _____ als das alte.

2. Wie heißt der Superlativ?

der (hoch) Umsatz	_____
die (gut) Chance	_____
der (teuer) Artikel	_____
der (nah) Ort	_____
der (spät) Termin	_____
die (schnell) Transportmöglichkeit	_____
die (freundlich) Bedienung	_____
die (klug) Entscheidung	_____
die (modern) Herstellungsmethode	_____
der (wichtig) Kunde	_____
das(neu) Produkt	_____

3. Ergänzen Sie die folgenden Ausdrücke.

mindestens • höchstens • frühestens • spätestens

- 1) Wir werden Ihren Antrag sofort bearbeiten. Sie bekommen in _____ acht Tagen Bescheid.
- 2) In Hamburg habe ich länger zu tun. Ich komme in _____ drei Tagen zurück.

- 3) Für diesen alten Wagen bekommen Sie _____ noch 3000 DM.
- 4) Das ist ein sehr wertvoller Teppich, der kostet _____ 4000 DM.
- 5) So schnell geht das nicht. Das dauert _____ drei Wochen.
- 6) So lange ist das noch gar nicht her, das liegt _____ zehn Tage zurück.
- 7) Das ist mehr Arbeit als Sie denken, das kann _____ nächste Woche fertig sein.
- 8) Wenn ich bis _____ 20.00 Uhr nicht da bin, fahrt ohne mich.

TAG 6

ДЕНЬ 6

Kontrollübungen

1. Lesen und übersetzen Sie die Werbung!

- Unser Weichspüler „*SUPERWEICH*“ wäscht Ihre Wäsche weich!
- Unser Weichspüler „*SUPERWEICH*“ wäscht Ihre Wäsche super • extra • ultra • mega weich!
- Ihre Wäsche wird einfach weicher als die Wäsche Ihrer Nachbarin!
- Ihre Wäsche wird genauso weich wie Sie es immer wollten!
- Wenn sie Ihre Wäsche mit „*SUPERWEICH*“ waschen, bekommen Sie die weichste und frischeste Wäsche, die Sie je gesehen haben. So wird Ihre Wäsche am weichsten und am frischesten!
- Sie wissen doch: Je weicher Ihre Wäsche ist, desto besser fühlen Sie sich!
- Ihre Wäsche wird nicht nur weich, sondern auch frisch! Ihre Wäsche wird sowohl weich als auch frisch!

Unser Fazit ist: Wir von „*SUPERWEICH*“ empfehlen „*SUPERWEICH*“!

2. Schreiben Sie zu einem Produkt (einem bekannten oder unbekannten, Sie können auch eins erfinden) einen Werbetext!

Lassen Sie ihrer Fantasie freien Lauf und denken Sie daran: je übertriebener, desto besser!

Tragen Sie Ihren Werbetext vor!

3. Beschreiben Sie schriftlich ein Gerät / einen Apparat aus dem täglichen Leben mit Bestandteilen, Funktionsweisen und Anwendungsmöglichkeiten!

Tragen Sie Ihre Beschreibung vor! Sagen Sie aber nicht, welches Gerät Sie beschreiben.

Das müssen / dürfen die anderen Studenten erraten.

4. Formulieren Sie die Sätze mit *je – desto* wie im Beispiel!

Wenn wir länger warten, wird es teurer.

Je länger wir warten, desto teurer wird es.

1) Wenn wir früher beginnen, sind wir eher fertig.

2) Wenn wir billiger produzieren können, machen wir mehr Gewinn.

3) Wenn wir schneller liefern, ist der Kunde zufrieden.

4) Wenn Sie das früher schaffen könnten, wäre das besser.

5) Wenn wir mehr Werbung machen, wird unser Firmenname bekannter.

5. Ergänzen Sie die folgenden Ausdrücke!

sowohl ... als auch / nicht nur ... sondern auch
frisch • leise • fleißig • gut • qualitativ hochwertig •
kollegial • schnell • preiswert

1) Das Auto fährt *nicht nur* _____,
sondern auch _____.

2) In der „Blauen Lagune“ ist das Essen _____
_____.

3) In diesem Geschäft kann man gut einkaufen. Da ist die Ware _____
_____.

4) Ich schätze Herrn Kümmel sehr. Er ist _____
_____.

6. Suchen Sie das Gegenteil und jeweils ein passendes Nomen wie im Beispiel!

umweltfreundlich	<i>umweltfreundliche Verpackung</i>	<i>umweltfeindliches Verhalten</i>
1) sicher	_____	_____
2) leicht	_____	_____
3) wertvoll	_____	_____
4) stabil	_____	_____
5) außergewöhnlich	_____	_____
6) preiswert	_____	_____
7) kalorienarm	_____	_____
8) fehlerfrei	_____	_____
9) pünktlich	_____	_____
10) schnell	_____	_____
11) leise	_____	_____
12) hoch	_____	_____

7. Bilden Sie Vergleichssätze (...er als / genauso ... wie) wie im Beispiel!

unsere Produkte • preiswert • Produkte der Konkurrenz • sein
Unsere Produkte sind preiswerter als die Produkte der Konkurrenz.

1) Stadt • verkehrsreich • Land • zugehen

2) Glas • zerbrechlich • Porzellan • sein

3) Transportfirma Müller • zuverlässig • Transportfirma Schulze • arbeiten

4) das neue Gerät • einfach • das alte Gerät • sich bedienen lassen

5) Wasser • kalorienarm • Cola • sein

8. Kombinieren Sie und bilden Sie Sätze wie im Beispiel!

Das Kostüm ist aus reiner Seide. / Das ist ein Seidenkostüm.

das Kostüm		das Papier
der Anzug	strapazierfähig	die Pappe
die Kiste	rot	das Glas
die Dose	zerbrechlich	die Baumwolle
das Gerüst	umweltfreundlich	die Seide
der Tisch	rein	das Styropor
das Produkt	leicht	das Aluminium
der Behälter	unbehandelt	der Stahl
die Schutzschicht	rostfrei	das Holz
der Apparat		der Kunststoff
der Schrank		
das Gerät		

LEKTION 4

УРОК 4

TAG 1

ДЕНЬ 1

Redemittel: Mängelarten

1. Hören Sie Redemittel und lesen Sie sie laut mit!

- Mängel der Art: falsche Ware
- Mängel der Menge: zu wenig oder zu viel
- Mängel der Qualität und Beschaffenheit: fehlerhafte oder beschädigte Ware/
das Fehlen zugesicherter Eigenschaften

2. Übersetzen Sie die vorstehenden Redemittel und lernen Sie sie!

Redemittel: Mängelrüge

1. Hören Sie Redemittel und lesen Sie sie laut mit!

- Fehlerhafte Ware / unvollständige Lieferung
Fordern / verlangen Sie
- Minderung (Preisnachlass)
 - Ersatzlieferung (Umtausch)
 - Nachbesserung (Reparatur)

- Nachlieferung (neue Lieferung)
- Wandlung (Rückgängigmachung des Vertrages)
- Schadensersatz (wegen Nichterfüllung: bei Fehlen zugesicherter Eigenschaften, bei arglistiger Täuschung)

Lieferverzögerung

Fordern / verlangen Sie

- Entschädigung
- Schadensersatz
- Preisnachlass

Erbitten Sie sich ein längeres Zahlungsziel.

Zahlungsverzug

Man kann

- eine Frist setzen
- eine Mahnung schreiben
- gerichtliche Schritte ankündigen / unternehmen
- alle weiteren Lieferungen einstellen
- bei allen weiteren Lieferungen sofortige Zahlung verlangen
- ein Inkassobüro einschalten / beauftragen

2. Übersetzen Sie die vorstehenden Redemittel und lernen Sie sie!

TAG 2

ДЕНЬ 2

Redemittel: die Beschwerde

1. Welche der folgenden Redemittel wirken neutral, dringlich, direkt oder höflich?

Welche Redemittel würden Sie verwenden?

sich beschweren:

- ☐ Vielleicht haben Sie nicht bemerkt / ist Ihnen entgangen, dass ... 1. höflich
- ☐ Ich wollte Sie nur darauf aufmerksam machen, dass ... 2. _____
- ☐ Darf ich Sie daran erinnern, dass ... 3. _____
- ☐ Wir mussten zu unserem Bedauern feststellen, dass ... 4. _____
- ☐ Ich muss Ihnen leider mitteilen, dass ... 5. _____
- ☐ Ich möchte Folgendes reklamieren / beanstanden:
... funktioniert nicht / geht nicht.

- ... weist Mängel auf / hat Mängel. 6. _____
- ☐ ... lässt sehr zu wünschen übrig. 7. _____
- ☐ Ich möchte mich bei Ihnen über ... beschweren. 8. _____
- ☐ Wir sind nicht zufrieden mit ... 9. _____

Ärger ausdrücken:

- ☐ Ich bin doch etwas überrascht, dass ... / verwundert über ... 10. _____
- ☐ Wir sind sehr verärgert darüber, dass ... 11. _____
- ☐ Wir sind sehr enttäuscht von ... 12. _____
- ☐ Wir hielten Sie bisher für ... und wir hoffen doch, dass in Zukunft ... 15. _____

nachträglich Kritik üben:

- ☐ Das hätten Sie aber ... müssen / sollen.
- ☐ ... hätte schon längst ... müssen. 14. _____

Forderungen stellen:

- ☐ Ich bitte Sie,... 15. _____
- ☐ Ich werde Schadensanspruch geltend machen. 16. _____
- ☐ Wir möchten Sie bitten für den (uns entstandenen) Schaden aufzukommen. 17. _____
- ☐ Wir hoffen, dass Sie uns einen Preisnachlass gewähren. 18. _____
- ☐ Wir erwarten von Ihnen
- Schadensersatz.
 - unverzüglichen Warenumtausch.
 - die Übernahme der Kosten von Ihrer Firma. 19. _____
- ☐ Wir bitten Sie dringend, die Rechnung bis zum ... zu begleichen, sonst / andernfalls werden wir gerichtliche Schritte in Erwägung ziehen. 20. _____

Bedingungen stellen:

- ☐ Wenn / Falls Sie nicht bis zum(dann) sehen wir uns gezwungen ...
- ☐ Sollten Sie ... nicht ..., (dann) werden wir ... 21. _____

2. Übersetzen Sie die vorstehenden Redemittel und lernen Sie sie!

TAG 3

ДЕНЬ 3

Wortschatz

1. Übersetzen Sie ins Russische:

die fehlerhafte Ware
die Nachbesserung
die Nachlieferung
die Wandlung
die Verzögerung
die Entschädigung
der Zahlungsverzug
die Mahnung
alle Lieferungen einstellen
sich beschweren über (Akk.)
beanstanden
verärgert sein über (Akk.)
enttäuscht sein von (Dat.)
Kritik üben
für einen Schaden aufkommen
die Übernahme der Kosten
in Erwägung ziehen
den Kaufpreis erstatten
den Liefertermin einhalten
gerichtliche Schritte vorbehalten
beschädigen
der Schadenanspruch
die Abwicklung
einen großen Wert legen auf (Akk.)
sich beziehen auf (Akk.)
der Gutachterbericht
fällig sein

2. Lernen Sie die obigen Wörter und Wortgruppen!

TAG 4

ДЕНЬ 4

Übungen

1. Ergänzen Sie *Mangel, Mängel* oder *mangelhaft*.

- 1) Im Krankenhaus konnte niemand mehr aufgenommen werden. Es herrschte _____ an Personal und an Betten.
- 2) Das ist schon das dritte Mal, dass an meinem neuen Auto _____ festgestellt worden sind.
- 3) Der Arzt stellt bei ihm Eisen _____ fest.
- 4) Seine Abschlussarbeit wurde nicht angenommen. Sie wies gravierende _____ auf.
- 5) Leider hat diese Firma schon mehrfach _____ Ware geliefert.

2. Welche Mängelart stellen Sie fest?

- 1) Statt Bananen wurden Äpfel geliefert. _____
- 2) Bei dem Pullover ist der linke Ärmel kürzer als der rechte. _____
- 3) Der Videorekorder ging am dritten Tag nicht mehr. _____
- 4) Der neue Farbdrucker druckt nur schwarzweiß. _____
- 5) Statt zwei Kartons Weißwein haben Sie drei Kartons Rotwein erhalten. _____

3. Beschweren Sie sich in höflicher/neutraler Form wie im Beispiel!

über die Qualität der letzten Lieferung

Ich muss Ihnen leider mitteilen, dass die Qualität der letzten Lieferung sehr zu wünschen übrig lässt.

- 1) über die Lieferverzögerung _____
- 2) über unvollständige Lieferung _____
- 3) über die unbezahlte Rechnung _____

4) über unpünktliche Ratenzahlung (die zwei letzten Raten wurden nicht gezahlt)

5) über Fehler in der Rechnung (zu Ihren Ungunsten)

6) über unfreundliches Personal

4. Ergänzen Sie die Verben in der richtigen Form.

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

1) Vielleicht haben Sie nicht _____, dass die Rechnung Nr. 28 vom 25.9. dieses Jahres von Ihnen noch nicht _____ wurde.

2) Wir vermuten, dass die Rechnung Ihrer Aufmerksamkeit _____ ist.

3) Wir bitten Sie, den Betrag so schnell wie möglich zu _____ .

4) Die Ware wurde beim Transport _____.

5) An zwei der drei Maschinen mussten wir leider Mängel _____.

6) Uns ist dadurch ein großer Schaden _____.

7) Wir hoffen, dass Sie die beschädigten Waren unverzüglich _____ oder uns einen Preisnachlass von 20% _____.

8) In Zukunft bitten wir Sie solche Pannen zu _____.

9) Die Angelegenheit wird sofort in Ordnung _____.

10) Wir können Ihnen eine schnelle Lösung des Problems _____.

11) Wir werden Ihnen den vollen Kaufpreis _____.

Übungen

1. Sagen Sie, was die folgenden Personen hätten tun sollen/müssen! (Aktiv)

Frau Kurz hat den Brief nicht geschrieben.
Sie hätte ihn aber schreiben müssen (sollen).

- 1) Der Direktor hat die eingeleiteten Maßnahmen nicht begründet.

- 2) Herr Schmitz hat sich bis heute nicht entschuldigt.

- 3) Frau Obermeister hat das nicht gewusst.

- 4) Er hat das Kleingedruckte nicht gelesen.

2. Sagen Sie, welche Vorgänge schon längst hätten getan werden müssen! (Passiv)

Die Daten sind nicht gespeichert worden.
Die Daten hätten schon längst gespeichert werden müssen (sollen).

- 1) Der Brief ist nicht ordnungsgemäß frankiert worden.

- 2) Die Ware ist nicht kontrolliert worden.

- 3) Herr Lang ist über die Terminänderung nicht informiert worden.

- 4) Die Anfrage ist noch nicht beantwortet worden.

- 5) Die Rechnung ist noch nicht bezahlt worden.

- 6) Die Löhne wurden letzten Monat nicht gezahlt.

3. Sagen Sie, welche Vorgänge nicht hätten getan werden dürfen! (Passiv)

Der Vertrag wurde geändert.

Er hätte nicht geändert werden dürfen.

- 1) Die Forschungsergebnisse wurden verheimlicht.

- 2) Die Unterlagen wurden vernichtet.

- 3) Der Referent wurde immer wieder unterbrochen.

- 4) Die Konstruktionszeichnung wurde versehentlich der Konkurrenz zugeschickt.

- 5) Die Preise wurden erhöht.

4. Ordnen Sie zu und bilden Sie Sätze wie im Beispiel!

Wir bitten Sie dringend ..., sonst / andernfalls
Wenn Sie ... nicht ..., dann ...

Wir bitten Sie dringend den Liefertermin einzuhalten, sonst kommen wir in große Schwierigkeiten.

Wenn Sie den Liefertermin nicht einhalten, dann kommen wir in große Schwierigkeiten.

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1) Liefertermin einhalten | a) Terminprobleme bekommen |
| 2) Waren umtauschen | b) gerichtliche Schritte vorbehalten |
| 3) Rechnung begleichen | c) nach neuen Partnern umsehen |
| 4) einen Mechaniker schicken | d) Preisnachlass fordern |
| 5) uns eine Preisänderung mitteilen | e) Schadenersatz verlangen |
| 6) den Fehler beheben | f) einen längeren Zahlungstermin erbitten |
| 7) den Auftrag bis zum ... erledigen | g) in große Schwierigkeiten kommen |

5. Formulieren Sie Konditionalsätze mit *sollten* wie im Beispiel!

Sie • nicht termingerecht liefern – wir • Auftrag stornieren

Sollten Sie nicht termingerecht liefern, müssen wir den Auftrag stornieren.

- 1) Sie • mit Vorschlägen nicht einverstanden sein – Sie • uns rechtzeitig wissen lassen

- 2) Sie • andere Etiketten wünschen – Sie • mit Verzögerung rechnen
-
- 3) Sie • mit Ersatzartikeln nicht einverstanden sein – Sie • anrufen
-
- 4) sich Lieferschwierigkeiten wiederholen – wir • Geschäftsbedingungen prüfen
-
- 5) das Interesse nicht groß genug sein – wir • anderes Angebot machen
-
- 6) es • Probleme mit dem Transport geben – Sie • uns sofort benachrichtigen
-
- 7) Sie • Rechnung nicht bis zum 3.4. begleichen – wir • gerichtliche Schritte in Erwägung ziehen
-

TAG 6

ДЕНЬ 6

Kontrollübungen

1. Lesen und übersetzen Sie das folgende Telefax!

TELEFAX

an: Herrn Dieter Wallersteiner
Stütz & Hallerstätter AG
Fax: ++49/89/3204510
von: Budapest! Vegyi Müvek
Fax: ++36/1/6689

Datum: 25. Oktober 19..

Seiten (einschließlich dieser): 3

12566 kg Bitumen (15 Fässer)

Sehr geehrter Herr Wallersteiner,
gestern haben wir die angekündigte Sendung Bitumen erhalten, mussten jedoch zu unserem Bedauern feststellen, dass 3 der Fässer starke Beschädigungen aufweisen. Diese Fässer sind eingabeult, sodass ein

Teil des Bitumens auslaufen konnte. Wir fügen Fotos der beschädigten Fässer sowie den Gutachterbericht unserer Versicherung bei.

Wir vermuten, dass der Schaden während des Transports aufgetreten ist, und bitten Sie um sofortigen Ersatz für die beschädigten Fässer, für uns frachtfrei und durch Sie versichert. Wir benötigen die neuen Fässer bis spätestens Mitte November, da wir dann die gesamte Sendung an unseren Kunden in Sibirien weiterschicken.

Da es sich um einen neuen Kunden handelt, legen wir größten Wert auf eine schnelle Abwicklung. Wir hoffen, dass die Sache bald geregelt werden kann.

Mit freundlichen Grüßen

...

G. Zold

Anlagen

2. Schreiben Sie eine Reklamation wegen Schadens!

3. Tragen Sie Ihre Reklamation vor!

4. Lesen und übersetzen Sie den folgenden Brief!

Kreutzer GmbH

Blumenaustraße 410 – 53179 Bonn

Gérard & Fils S.A.
39, avenue de la Seine
F-58200 Nevers

Bonn, 22. Okt. 19..

Ihre Lieferung Käse vom 21. Oktober 19..

Sehr geehrter Herr Gerard,

gestern erhielten wir per LKW Ihre Lieferung von Frischkäse, die leider nicht völlig in Ordnung war.

Zwei Kisten mit Boursin, Brie und Gruyere waren einwandfrei und konnten an die Einzelhandelsgeschäfte weitergegeben werden. Eine Kiste Reblochon kam jedoch in beschädigtem Zustand an. Eine Seite der Kiste ist wohl während des Transports aufgerissen worden, sodass Schmutz in die Kiste eindringen und den Käse beschädigen konnte. Zum Beweis der Beschädigung fügen wir ein Foto der Kiste bei.

Wir können die gesamte Sendung Reblochon so nicht weiterverkaufen und bitten Sie daher um umgehenden Ersatz. Wir halten den Reblochon hier zu Ihrer Verfügung, bitten Sie aber, uns bald mitzuteilen, was wir mit der beschädigten Sendung machen sollen.

Da die Ware frei Haus geliefert wurde, ist die Versicherungsangelegenheit von Ihnen zu regeln.

Mit freundlichen Grüßen

...

(Peter Kreutzer jr.)

Anlage

5. Schreiben Sie eine Beschwerde über unzulängliche Ware!

6. Tragen Sie Ihre Beschwerde vor!

7. Lesen und übersetzen Sie den folgenden Brief!

Tool McTyre Limited

38 Crosswell Lane • DundeeDU74TN
SCOTLAND

Deutsche Autozubehör GmbH
Am Friedhalm 27

57700 Plettenberg
GERMANY

Ihr Zeichen:
AZ / ph

Unser Zeichen:
PJR / 4950

Dundee,
4. Juli 19..

Ihr Auftrag Nr. 23 091 vom 3. März dieses Jahres
Unsere Lieferung vom 23. Mai 19..

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir beziehen uns auf unsere obige Lieferung von Autoreifen, Modell BX 900 C 7, die vorigen Monat CIF Bremerhaven erfolgt ist. Die Bestätigung unseres Spediteurs liegt uns vor.

Unsere Rechnung datierte vom 24. Mai 19.. und war innerhalb von 30 Tagen abzüglich 2% Skonto fällig. Wir erwarteten also Ihre Zahlung bis spätestens Ende Juni.

Da eine Gutschrift auf unser Konto laut Auskunft unserer Bank bisher nicht erfolgt ist, nehmen wir an, dass ein Versehen Ihrerseits vorliegt. Wir fügen daher eine Kopie der Rechnung bei und bitten um umgehende Überweisung des ausstehenden Betrages.

Mit freundlichen Grüßen

...

John F. Turner
Accounts Department

Anlage
1 Rechnungskopie

8. Schreiben Sie eine Mahnung wegen verspäteter Zahlung!

9. Tragen Sie Ihre Mahnung vor!

LEKTION 5

УРОК 5

TAG 1

ДЕНЬ 1

Redemittel: eine Beschwerde entgegennehmen

1. Hören Sie Redemittel und lesen Sie sie laut mit!

Sich entschuldigen:

- ☐ Es tut mir sehr leid, dass ...
- ☐ Leider / Bedauerlicherweise...
- ☐ Wir bitten vielmals um Entschuldigung.
- ☐ Wir möchten Sie bitten ... zu entschuldigen.
- ☐ Wir möchten um Ihr Verständnis bitten, dass ...
- ☐ Es ist uns / mir sehr unangenehm, dass ...

Lösungen anbieten:

- ☐ Wir haben für das Problem schon einen Lösungsvorschlag: ...
- ☐ Wir können Ihnen folgende Lösung anbieten : ...
- ☐ Wären Sie damit einverstanden, wenn ...
- ☐ Wie wäre es, wenn ...
- ☐ Könnten wir uns vielleicht darauf einigen, dass ...

Zusagen / Versprechungen machen:

- ☐ Wir werden ... (ganz bestimmt/auf jeden Fall/ganz sicher)...
- ☐ Wir werden dafür sorgen, dass ...
- ☐ Wir bringen die Angelegenheit (bis ...) in Ordnung. Darauf können Sie sich verlassen.
- ☐ Es wird nicht wieder vorkommen.

2. Übersetzen Sie die vorstehenden Redemittel und lernen Sie sie!

TAG 2

ДЕНЬ 2

Redemittel: die Entgegennahme einer Beschwerde (Fortsetzung)

1. Hören Sie die folgenden Tipps zur Entgegennahme von Beschwerden und Reklamationen am Telefon.

Erster Anruf

1. Im Allgemeinen sollte man den Beschwerdeführenden nicht unterbrechen, sondern ausreden lassen. (Es sei denn, die Beschwerde wird sehr zögerlich vorgetragen, dann ist sofortiges Nachfragen angebracht.)
2. Interesse zeigen, nach Einzelheiten fragen.
3. Verständnis für die Situation des Anrufers zeigen/haben
z. B. „Ich kann Ihre Verärgerung sehr gut verstehen, ...“
4. Eine gemeinsame Vorgehensweise vorschlagen, den Beschwerdeführenden mit einbeziehen:
z. B. „Wir könnten bei der Lösung des Problems gemeinsam vorgehen.“
„Was schlagen Sie vor?“
5. Keine vorschnellen Zusagen oder Versprechungen machen.
6. Rückrufzeitpunkt (bis ... Uhr) absprechen und die vereinbarte Zeit einhalten.

Zweites Gespräch (Rückruf)

7. Vorbereitung
 - Fakten, Tatsachen sammeln, Unterlagen zur Hand haben
 - Informationen auch mit den Augen des Kunden / Beschwerdeführenden sehen (Wie wird er auf die Nachricht reagieren?).
8. Gesprächsbeginn
Nach kürzester Zeit muss der Kunde die Information einordnen können:
z.B.: „Ich habe eine gute Nachricht.“
„Ich habe eine gute und eine schlechte Nachricht.“
9. Schlechte Nachrichten
 - Kurz eigene Aktivitäten schildern
 - Nach einer schlechten Nachricht immer einen positiven Satz bringen, z.B. sagen, was man noch zu tun bereit ist.

2. Lesen und übersetzen Sie die vorstehenden Tipps!

3. Überlegen Sie, vielleicht haben Sie noch bessere Tipps!

TAG 3

ДЕНЬ 3

Wortschatz

1. Übersetzen Sie ins Russische:

eine Beschwerde entgegennehmen
eine Lösung anbieten
sich einigen auf / über (Akk.)
die Zusage
die Versprechung
auf jeden Fall
sorgen für (Akk.)
sich verlassen auf (Akk.)
j-m einen Tipp geben
j-n ausreden lassen
die Verärgerung
vorgehen
die Unterlagen zur Hand haben
die Bestellung aufgeben
das Gerät anschließen
j-m zu nahe treten
das Formular ausfüllen
die Vorschrift
die Angelegenheit zügig behandeln
der Kratzer
ins Auge fallen
der Sachverständige
Bescheid geben
die Untersuchungsergebnisse

2. Lernen Sie die obigen Wörter und Wortgruppen!

TAG 4

ДЕНЬ 4

Übungen

🔊 1. Hören Sie den Dialog und lesen Sie ihn laut mit!

Dialog 1

A: Schmidt und Krause, guten Tag.

B: Joop Bergen, Firma COPA, Amsterdam. Ich hatte bei Ihnen 10 Farbdrucker bestellt und Sie haben die Installationsdiskette nicht mitgeschickt.

A: Bei wem hatten Sie die Bestellung aufgegeben?

B: Tut mir leid. Das weiß ich nicht mehr.

A: Ich verbinde Sie mal mit Herrn Himmelmeier.

B: Ja. Himmelmeier, so hieß der Herr.

Pause

C: Himmelmeier, guten Tag.

B: Joop Bergen hier, Firma COPA, Amsterdam. Ich hatte vor 4 Wochen bei Ihnen 10 Farbdrucker bestellt. Die sind auch gestern pünktlich geliefert worden, aber es waren keine Installationsdisketten dabei, das heißt, wir können die Geräte nicht anschließen.

C: Das kann eigentlich nicht sein. Sind Sie sicher, dass Sie überall nachgesehen haben?

B: Natürlich bin ich sicher, sonst würde ich Sie ja nicht anrufen.

C: Ich wollte Ihnen nicht zu nahe treten, aber wir hatten kürzlich dasselbe Problem und dann wurden die Disketten doch noch in der Verpackung gefunden.

B: Wir haben alles gründlich durchsucht. Die Disketten sind nicht da.

C: Gut. Dann senden wir Ihnen selbstverständlich die Disketten nach.

B: Wann genau werden die Disketten hier sein? Wir brauchen die Geräte dringend.

C: Ja, ich muss erst ein Nachsendeformular ausfüllen, Ihre Anschrift und die Auftragsnummer habe ich ja, dann wird das von der Abteilung Reklamation weiterbearbeitet und danach können die Disketten abgeschickt werden. Ich schätze, in drei Wochen haben Sie sie.

B: Waaaas?!!! In drei Wochen? Geht das nicht etwas schneller?

C: Herr Bergen. Ich werde mein Bestes für Sie tun, aber ich habe meine Vorschriften.

B: Und wir haben unsere Arbeit und dazu brauchen wir die Drucker. Egal wie Sie das machen, ich erwarte die Disketten in spätestens einer Woche.

C: Ich verstehe Ihre Verärgerung, Herr Bergen. Wir werden die Angelegenheit zügig behandeln, vielleicht geht es ja auch ein bisschen schneller – aber versprechen kann ich nichts.

B: Ich hoffe sehr, dass wir keine drei Wochen mehr warten müssen, Herr Himmelmeier.

C: Wir tun unser Möglichstes.

B: Gut. Auf Wiederhören.

C: Auf Wiederhören.

2. Lernen Sie den vorstehenden Dialog!
3. Bereiten Sie einen ähnlichen Dialog vor!
Spielen Sie ihn dann in der Gruppe!

TAG 5

ДЕНЬ 5

Übungen

📺 1. Hören Sie den Dialog und lesen Sie ihn laut mit!

Dialog 2

- A: Grünholz GmbH, guten Morgen.
- B: Haag hier, Firma Ibus. Ich habe bei Ihnen Schreibtische bestellt und möchte zwei davon reklamieren.
- A: Moment bitte, ich verbinde Sie mit der Reklamationsabteilung.
- Pause*
- C: Schulze, guten Morgen.
- B: Haag hier, Firma Ibus. Wir hatten bei Ihnen 20 Schreibtische bestellt, die sind letzte Woche geliefert worden. Jetzt, beim Einrichten der Büros haben wir festgestellt, dass zwei Schreibtische an der Seite große, sichtbare, ja ins Auge fallende Kratzer haben.
- C: Könnten Sie mir bitte Ihre Auftragsnummer nennen?
- B: Die Nummer ist 185 632.
- C: Danke. Ja, die Firma Ibus aus Brüssel. 20 Schreibtische. Zwei davon haben Kratzer, sagten Sie?
- B: Ja, nicht zu übersehende. Wir gehen davon aus, dass wir entweder einen beträchtlichen Preisnachlass bekommen oder eine Ersatzlieferung, das heißt, zwei neue Schreibtische.
- C: Vermutlich sind die Schäden beim Transport entstanden. Normalerweise schicken wir einen Sachverständigen, der die Größe des Schadens beurteilt. Erst dann können wir entscheiden, wie wir die Mängel beheben können.
- B: Damit sind wir einverstanden. Schicken Sie uns einen Sachverständigen. Wann wäre das genau, wann würde der kommen?
- C: Das kann ich Ihnen im Moment noch nicht sagen. Wir müssen auch noch mit dem Transportunternehmen Rücksprache halten. Wenn der genaue Termin feststeht, geben wir Ihnen Bescheid.
- B: Gut. Vielen Dank. Auf Wiederhören.
- C: Auf Wiederhören.

2. Lernen Sie den vorstehenden Dialog!
3. Bereiten Sie einen ähnlichen Dialog vor!
Spielen Sie ihn dann in der Gruppe!

TAG 6

ДЕНЬ 6

Kontrollübungen

1. Schreiben Sie einen Dialog und spielen Sie ihn dann in der Gruppe!

A

- meldet sich und fragt nach einer bestimmten Person
- beschwert sich
- beschreibt die genauen Umstände und nennt seine Erwartungen
- reagiert auf Lösungsvorschläge
- bedankt und verabschiedet sich

B

- meldet sich
- entschuldigt sich und fragt nach Einzelheiten
- macht Lösungsvorschläge
- bemüht sich um eine Einigung
- bedankt und verabschiedet sich

2. **wenn – dann**

Antworten Sie auf die Fragen:

Was machen wir denn, wenn

- 1) wir den Termin nicht einhalten können?
Dann rufen wir an und bitten um einen Aufschub.

- 2) der Lieferant nicht rechtzeitig liefert?

- 3) der Artikel teurer wird?

- 4) zu wenig Interesse an dem Artikel besteht?

- 5) der Kunde den Ersatzartikel nicht akzeptiert?

6) der Kunde mit der Lieferfristveränderung nicht einverstanden ist?

7) der Kunde den Auftrag storniert?

8) wir einen außerplanmäßigen Auftrag bekommen?

3. Bilden Sie Sätze mit **denn** wie im Beispiel!

Sie • mit Lieferverzögerung rechnen – zur Zeit kein LKW zur Verfügung

Sie müssen leider mit einer Lieferverzögerung rechnen, denn wir haben zur Zeit keinen LKW zur Verfügung.

1) Wir • keine Auskunft geben – Informationen noch nicht vorliegen

2) Wir • nicht liefern – Artikel nicht mehr hergestellt

3) Wir • zur Zeit niemanden zur Reparatur schicken – alle Mitarbeiter des Kundendienstes sind im Einsatz

4) Autos in gelb nicht mehr lieferbar – Farben im letzten Jahr geändert (nur noch weiß oder blau)

5) Wir • noch keine Zusage machen – wir • erst Vertragsbedingungen prüfen

6) Wir • noch keine Preisangaben machen – Preise neu kalkuliert werden

4. Antworten Sie auf die Fragen wie im Beispiel!

Warum haben Sie den Liefertermin nicht eingehalten?

Bei der Transportfirma sind Schwierigkeiten angetreten, deshalb konnten wir den Liefertermin nicht einhalten.

1) Warum haben Sie uns nicht rechtzeitig über die Preisänderung informiert?

2) Warum haben Sie uns die Untersuchungsergebnisse nicht mitgeteilt?

5) Warum haben Sie die Besprechung nicht rechtzeitig angekündigt?

4) Warum haben Sie sich nicht an die Verabredung gehalten, die Preise nicht bekannt zu geben?

5) Warum haben Sie die Rechnung noch nicht bezahlt?

6) Warum haben Sie noch immer keinen Mechaniker geschickt?

7) Warum sind Sie zum vereinbarten Termin nicht erschienen?

**Немецкий язык
Профессиональный курс
Деловой
Юнита 2**

Редактор: М. Б. Корчагина
Оператор компьютерной верстки В.С. Левшанов

Изд. лиц. ЛР №071765 от 07.12.1998	Сдано в печать
НОУ “Современный Гуманитарный Институт”	Заказ
Тираж	
