

KAPITEL 5

Sprechhandlung/Situation:	die Firma und die eigene Tätigkeit beschreiben Produkte beschreiben Produkte vergleichen
Grammatik:	Passiv, Passiversatzformen Adjektive (Komparation) Vergleichssätze

1. Firmen- und Tätigkeitsbeschreibung

Redemittel

CD 32

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.

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.

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

ung 2

iche Mängelart stellen Sie fest?

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

hwortschatz: Mängelrüge

ehlerhafte Ware/unvollständige Lieferung	
ordern/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)

ieferverzögerung
ordern/verlangen Sie
Entschädigung
Schadensersatz
Preisnachlass
rbitten Sie sich ein längeres Zahlungsziel.

ahlungsverzug
an 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

Verzögerung oder Verzug:
Etwas findet nicht zum erwarteten Zeitpunkt statt,
z.B. die Lieferung, der Baubeginn, die Ankunft.

Verspätung:
Etwas oder jmd. kommt zu spät,
z.B. der Zug, das Flugzeug, Peter.

Berichten Sie.
Kennen Sie solche Probleme?
Welche Probleme treten bei Ihnen manchmal/öfter auf und wie gehen Sie damit um?

Übung 4

Welche der folgenden Redemittel wirken neutral, dringlich, direkt oder höflich?
Welche Redemittel würden Sie verwenden?

CD 32

sich beschweren:

- | | |
|--|-------------------|
| ☐ Vielleicht haben Sie nicht bemerkt/ist Ihnen entgangen, dass ... | 1. <u>höflich</u> |
| ☐ 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. | 6. _____ |
| ... weist Mängel auf/hat Mängel. | 7. _____ |
| ☐ ... lässt sehr zu wünschen übrig. | 8. _____ |
| ☐ Ich möchte mich bei Ihnen über ... beschweren. | 9. _____ |
| ☐ Wir sind nicht zufrieden mit ... | |

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 ... | 13. _____ |

nachträglich Kritik üben:

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

- 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. _____

bung 5

Schreiben Sie sich in höflicher/neutraler Form wie im Beispiel.

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

über die Lieferverzögerung

über unvollständige Lieferung

über die unbezahlte Rechnung

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

über Fehler in der Rechnung (zu Ihren Ungunsten)

über unfreundliches Personal

Ergänzen Sie die Verben in der richtigen Form.

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

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

2. Grammatik: Konjunktiv II

Übung 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).

- Der Direktor hat die eingeleiteten Maßnahmen nicht begründet.

- Herr Schmitz hat sich bis heute nicht entschuldigt.

- Frau Obermeister hat das nicht gewusst.

- Er hat das Kleingedruckte nicht gelesen.

Übung 3

wenn - dann

Antworten Sie auf die Fragen.

Was machen wir denn, wenn

- wir den Termin nicht einhalten können? Dann rufen wir an und bitten um einen Aufschub.
- der Lieferant nicht rechtzeitig liefert? _____
- der Artikel teurer wird? _____
- zu wenig Interesse an dem Artikel besteht? _____
- der Kunde den Ersatzartikel nicht akzeptiert? _____
- der Kunde mit der Lieferfristverlängerung nicht einverstanden ist? _____
- der Kunde den Auftrag storniert? _____
- wir einen außerplanmäßigen Auftrag bekommen? _____

Die Entgegennahme einer Beschwerde

Zeitungen, Büchern etc. findet man folgende Tipps zur Entgegennahme von Beschwerden und Reklamationen am Telefon. skutieren Sie darüber. Vielleicht haben Sie noch bessere Tipps?

- **ter Anruf**
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.)
• Interesse zeigen, nach Einzelheiten fragen
• Verständnis für die Situation des Anrufers zeigen/haben
z. B. „Ich kann Ihre Verärgerung sehr gut verstehen, ...“
• eine gemeinsame Vorgehensweise vorschlagen, den Beschwerdeführenden mit einbeziehen
z. B. „Wir könnten bei der Lösung des Problems gemeinsam vorgehen.“
• „Was schlagen Sie vor?“
• keine vorschnellen Zusagen oder Versprechungen machen
• Rückrufzeitpunkt (bis ... Uhr) absprechen und die vereinbarte Zeit einhalten

- **ites Gespräch (Rückruf)**
• **orbereitung**
Fakten, Tatsachen sammeln, Unterlagen zur Hand haben
Informationen auch mit den Augen des Kunden/Beschwerdeführenden sehen
(Wie wird er auf die Nachricht reagieren?)
• **esprächsbeginn**
schon kürzester Zeit muss der Kunde die Information einordnen können:
B.: „Ich habe eine gute Nachricht.“
• **h schlechte Nachrichten**
„Ich habe eine gute und eine schlechte Nachricht.“
• **h 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.

Redemittel: eine Beschwerde entgegennehmen

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.

Übung

a) Sprechen oder schreiben Sie einen Dialog.

Wählen Sie eine der drei angegebenen Situationen oder eine eigene Situation.

In Kapitel 4 hatten Sie die Aufgabe, telefonisch Bestellungen aufzugeben.

Folgendes ist passiert:

1. 10 Farbdrucker Die 10 bestellten Farbdrucker wurden Ihnen geliefert. Leider wurde die zusätzliche Papierkassette nicht mitgeschickt - man kann also keine Briefe ausdrucken.
2. Büromöbel Sie hatten für Ihre Firma 20 Schreibtische bestellt. Bei zwei der bestellten Schreibtische konnten Sie Kratzer an der Seite feststellen, die ins Auge fallen.
3. Faxgerät Sie hatten ein Faxgerät bestellt. Nach einem halben Jahr ist es nun schon zum dritten Mal kaputt.