

Erhvervskommunikation

2 kort passer sammen.

På det ene kort er der en forespørgsel, en bestilling eller en klage (Anfrage).

På det andet kort er der et svar (Antwort)

Eleverne får ét kort hver og skal gå rundt i klassen og finde deres makker:

- *Was steht auf deiner Karte?*
- *Ich suche eine Firma, die ...*
- *Ist das vielleicht die Antwort auf meine Anfrage?*
- *Ja, das passt zusammen!*

De må ikke bare vise kortet til hinanden, men skal forsøge at forklare indholdet:

Når to elever mener, at de passer sammen, læser de deres kort højt for hinanden og kontrollerer, om de har fundet det rigtige match.

Et muligt næste trin: Når alle par er fundet, kan eleverne i par skrive en ny forespørgsel eller et nyt svar til en af de andre situationer.

1. Eine Reklamation

Anfrage – Kunde

Sehr geehrte Damen und Herren,
leider ist die Ware, die wir letzte Woche bei Ihnen bestellt haben, beschädigt angekommen. Drei Gläser sind zerbrochen. Wir bitten Sie um Ersatz.

Mit freundlichen Grüßen
Anna Müller

Antwort – Firma

Sehr geehrte Frau Müller,
es tut uns leid, dass die Gläser kaputt angekommen sind. Wir schicken Ihnen selbstverständlich drei neue Gläser. Die Lieferung ist für Sie kostenlos.

Mit freundlichen Grüßen
Kundenservice

2. Eine Bestellung

Anfrage – Kunde

Guten Tag,
wir möchten gern 50 T-Shirts in der Größe M und 30 T-Shirts in der Größe L bestellen. Können Sie uns bitte den Preis und den Liefertermin mitteilen?

Mit freundlichen Grüßen
Sportverein Adler

Antwort – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für Ihre Bestellung. Die T-Shirts kosten insgesamt 1.200 Euro.
Wir können die Ware innerhalb von zehn Tagen liefern.

Mit freundlichen Grüßen
Textil GmbH

3. Ein Wunsch nach Wiederverkauf

Anfrage – Geschäft

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir betreiben ein kleines Geschäft in Hamburg und interessieren uns für Ihre Produkte. Wir würden Ihre Waren gern in unserem Geschäft verkaufen. Ist eine Zusammenarbeit möglich?

Mit freundlichen Grüßen
Kaufhaus Nord

Antwort – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für Ihr Interesse. Wir arbeiten gern mit neuen Geschäftspartnern zusammen.

Im Anhang finden Sie unsere Preisliste für Händler.

Mit freundlichen Grüßen
Vertriebsabteilung

4. Eine fehlende Lieferung

Anfrage – Kunde

Guten Tag,
wir haben am 2. September zehn Kartons Papier bestellt. Leider ist die Lieferung noch nicht bei uns angekommen.

Können Sie bitte prüfen, wo die Ware bleibt?

Mit freundlichen Grüßen
Büroservice Schmidt

Antwort – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir entschuldigen uns für die Verzögerung. Ihre Bestellung hat unser Lager bereits verlassen und soll morgen bei Ihnen eintreffen.

Mit freundlichen Grüßen
Versandabteilung

5. Schlechter Service

Anfrage – Kunde

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich war gestern in Ihrer Filiale und musste fast eine Stunde warten, bevor mir jemand geholfen hat. Ich bin sehr enttäuscht und möchte mich über diesen Service beschweren.

Mit freundlichen Grüßen
Peter Hansen

Antwort – Firma

Sehr geehrter Herr Hansen,
wir bedauern, dass Sie so lange warten mussten. Das entspricht nicht unserem Anspruch. Wir werden mit den Mitarbeitern sprechen und hoffen, Sie bei Ihrem nächsten Besuch besser bedienen zu können.

Mit freundlichen Grüßen
Filialleitung

6. Ein Wunsch nach Lizenzrechten

Anfrage – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir interessieren uns für die Lizenzrechte an Ihrem Logo. Wir möchten das Logo gern auf unseren Produkten verwenden. Können Sie uns bitte mitteilen, ob eine Lizenz möglich ist und welche Kosten entstehen?

Mit freundlichen Grüßen
Design Studio Berlin

Antwort – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für Ihre Anfrage. Grundsätzlich können wir Ihnen eine Lizenz anbieten. Bitte schicken Sie uns weitere Informationen über Ihre Produkte und die geplante Nutzung.

Mit freundlichen Grüßen
Marketingabteilung

7. Eine größere Bestellung

Anfrage – Kunde

Guten Tag,
wir möchten unsere Bestellung deutlich vergrößern und benötigen 500 Stück Ihres Produkts. Können Sie uns bei dieser Menge einen Rabatt anbieten?

Mit freundlichen Grüßen
Technikhandel West

Antwort – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,
bei einer Bestellung von 500 Stück können wir Ihnen einen Mengenrabatt von 15 Prozent anbieten. Die Lieferzeit beträgt drei Wochen.

Mit freundlichen Grüßen
Verkauf

8. Eine Frage zu einem Produkt

Anfrage – Kunde

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich interessiere mich für Ihren neuen Laptop. Können Sie mir bitte sagen, wie viel er kostet und ob er auch mit einer deutschen Tastatur erhältlich ist?

Mit freundlichen Grüßen
Lisa Weber

Antwort - Firma

Sehr geehrte Frau Weber,
unser neuer Laptop kostet 899 Euro. Er ist auch mit deutscher Tastatur erhältlich. Sie können ihn direkt über unseren Onlineshop bestellen.

Mit freundlichen Grüßen
Kundenberatung

9. Eine Bitte um einen Termin

Anfrage – Firma

Guten Tag,

wir würden gern Ihre Produkte kennenlernen und mit Ihnen über eine mögliche Zusammenarbeit sprechen.

Wäre ein Treffen nächste Woche möglich?

Mit freundlichen Grüßen

Firma Zukunft

Antwort – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,

gern können wir uns am Mittwoch um 10 Uhr bei uns im Büro treffen.

Bitte geben Sie uns kurz Bescheid, ob der Termin für Sie passt.

Mit freundlichen Grüßen

Verkaufsleitung

10. Eine Bitte um ein Angebot

Anfrage – Kunde

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir planen eine Firmenfeier für 100 Personen und benötigen Catering.
Können Sie uns bitte ein Angebot mit verschiedenen Menüs und Preisen
schicken?

Mit freundlichen Grüßen
Eventagentur Sommer

Antwort – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir können Ihnen verschiedene Menüs
anbieten.

Im Anhang finden Sie unser Angebot mit Preisen für 100 Personen.

Mit freundlichen Grüßen
Catering Service

11. Eine Hotelbuchung

Anfrage – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir möchten für unsere Mitarbeiter zwei Einzelzimmer für drei Nächte buchen. Die Anreise ist am 12. Oktober, die Abreise am 15. Oktober.

Haben Sie noch Zimmer frei?

Mit freundlichen Grüßen
Firma Müller

Antwort – Hotel

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir haben in diesem Zeitraum noch zwei Einzelzimmer frei. Der Preis beträgt 110 Euro pro Zimmer und Nacht inklusive Frühstück.

Mit freundlichen Grüßen
Hotel am Markt

12. Eine Konferenz planen

Anfrage – Firma

Guten Tag,
wir möchten im November eine Konferenz für etwa 80 Personen organisieren. Dafür benötigen wir einen Konferenzraum, Catering und technische Ausstattung.

Können Sie uns ein Angebot schicken?

Mit freundlichen Grüßen
Eventagentur Nord

Antwort – Veranstaltungszentrum

Sehr geehrte Damen und Herren,
gern organisieren wir Ihre Konferenz. Unser großer Konferenzraum bietet Platz für bis zu 100 Personen. Beamer, Mikrofone und Catering können wir ebenfalls anbieten. Gern erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot.

Mit freundlichen Grüßen
Veranstaltungszentrum Hamburg

13. Eine Rechnung mit Mehrwertsteuer

Anfrage – Kunde

Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für die Rechnung. Leider fehlt die Mehrwertsteuer. Da wir die Rechnung für unser Unternehmen benötigen, bitten wir Sie um eine neue Rechnung mit ausgewiesener Mehrwertsteuer.

Mit freundlichen Grüßen
Büro Hansen

Antwort – Firma

Sehr geehrte Damen und Herren,
entschuldigen Sie bitte den Fehler. Wir haben die Rechnung korrigiert und schicken Ihnen heute eine neue Rechnung mit ausgewiesener Mehrwertsteuer.

Mit freundlichen Grüßen
Buchhaltung

14. Eine Frage zu einer Rechnung

Anfrage – Kunde

Guten Tag,
wir haben Ihre Rechnung erhalten, verstehen aber eine Position nicht.
Auf der Rechnung stehen 250 Euro für „Serviceleistungen“. Können Sie
uns bitte erklären, wofür dieser Betrag berechnet wurde?

Mit freundlichen Grüßen
Thomas Becker

Antwort – Firma

Sehr geehrter Herr Becker,
bei den 250 Euro handelt es sich um die Kosten für die Installation und
die Einweisung in das neue System. Diese Leistungen wurden am 5.
September bei Ihnen durchgeführt.

Mit freundlichen Grüßen
Kundenservice

15. Eine Bewerbung

Anfrage – Bewerberin

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich interessiere mich für die ausgeschriebene Stelle als
Marketingassistentin. Ich habe bereits zwei Jahre Berufserfahrung im
Marketing und spreche Deutsch und Englisch.

Gern würde ich mich persönlich bei Ihnen vorstellen.

Mit freundlichen Grüßen
Julia Schneider

Antwort – Firma

Sehr geehrte Frau Schneider,
vielen Dank für Ihre Bewerbung. Ihr Profil klingt interessant. Wir
möchten Sie gern zu einem Vorstellungsgespräch am 20. Oktober um 14
Uhr einladen.

Bitte bestätigen Sie den Termin.

Mit freundlichen Grüßen
Personalabteilung