

Recenzovala: Dr. phil. Nicole Hirschler M.A.

Vydání knihy bylo schváleno vědeckou radou nakladatelství.

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této knihy nesmí být reprodukována žádnou formou, elektronickým, optickým, audio, mechanickým či jiným způsobem, včetně systémů na ukládání a vyhledávání informací, bez písemného souhlasu vydavatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

OBCHODUJEME NĚMECKY

Věra Höppnerová, Jarmila Matěnová, Zuzana Gelnarová

Vydalo nakladatelství Ekopress, s. r. o.

K Oboře 578, Osnice, Jesenice

6. aktualizované vydání – 2022

Obálka a sazba Karel Novák

Ilustrace Stanislav Holeček

Tisk Tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.

www.ekopress.cz

© Prof. PhDr. Věra Höppnerová, DrSc, Jarmila Matěnová, Mgr. Zuzana Gelnarová, 2013, 2022

© Ekopress, s. r. o., 2013, 2022

ISBN 978-80-87865-80-4

EINLEITEND

Dieses Lehrbuch ist bestimmt für Studenten wirtschaftlicher Orientierung sowie für Mitarbeiter von Firmen, die in mündlichem oder schriftlichem Kontakt mit deutschsprechenden Geschäftspartnern stehen.

Seine Aufgabe besteht darin, den Lernenden solche sprachlichen Fähigkeiten zu vermitteln, dass sie ohne Probleme Geschäftsverhandlungen mit ihren Partnern sowie deutsche Handelskorrespondenz führen können.

Der Schwerpunkt des Lehrbuches liegt auf der Entwicklung kommunikativer Fähigkeiten. Aber auch der Lektüre von Fachtexten wird Aufmerksamkeit gewidmet. Zahlreiche schriftliche Aufgaben dienen der Schulung des schriftlichen Ausdrucks. Die Aufnahmen der 16 Hörtexte (zu jeder Lektion ein Hörtext) sollen das Hörverstehen üben.

Das Lehrbuch enthält

- 16 Lektionen, die größtenteils die Entwicklung eines Geschäftsfalles von den ersten Kontakten über Angebot, Bestellung bis zur Reklamation verfolgen,
- Hörtexte mit Übungen,
- Erklärungen von wichtigen im Lehrbuch vorkommenden Termini,
- ein deutsch-tschechisches Verzeichnis vor allem der Fachtermini,
- den Schlüssel zu den Übersetzungsübungen.

Bei zwei Wochenstunden kann das Lehrbuch in zwei Semestern durchgenommen werden.

Es kann ab dem Niveau B1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens eingesetzt werden.

INHALTSVERZEICHNIS

Lektion 1	Fabrik für Feuerwerkskörper	11
	In der Molkerei	14
	Eine erfolgreiche Firmengeschichte	17
Lektion 2	Wer nicht wirbt, stirbt	19
	Möbel nach Maß	24
	Werbung in Tschechien	25
	Handelskorrespondenz	27
	✉ Äußere Form des Geschäftsbriefes	28
Lektion 3	Telefon im Beruf	34
	Unerwartete Preisänderung	34
	Terminänderung und -bestätigung	37
	✉ Anfrage und ihre Beantwortung	42
Lektion 4	Erste Geschäftskontakte	50
	Verhandlung über ein Angebot	52
	Frauensprache – Mönnersprache	54
	✉ Beantwortung der Anfrage	55
Lektion 5	Ungünstige Zahlungsbedingungen	63
	Liefer- und Preisbedingungen	67
	Formgebung – eine Waffe im Konkurrenzkampf	69
	Zahlungsbedingungen	70
	Incoterms	72
Lektion 6	Bestellung	74
	Der Euro – Chancen und Risiken	76
	Außenhandel Tschechiens	80
	✉ Bestellung (Auftrag)	81
Lektion 7	Verhandlungen über einen Liefervertrag	87
	Mehr Kundenorientierung	91
	Dokumente im Außenhandel	95
Lektion 8	Dienstreisen	97
	An der Rezeption	97
	Erstauftrag	100
	Tschechisch-deutscher Außenhandel	102
	✉ Auftragsbestätigung und -ablehnung	103

Lektion 9	Ein paar Karrieretipps	109
	Projektmanagerin	111
	Marke als Erfolgsfaktor	113
	✉ Kaufvertrag	116
Lektion 10	Risiken im Außenhandel	122
	Export- und Kreditversicherung kleiner und mittelständischer Firmen	125
	Lagerversicherung	127
	✉ Ausführung eines Auftrages (Versandanzeige, Rechnung, Lieferverzug).....	129
Lektion 11	Wenn der Kunde nicht zahlt	136
	Telefonische Mahnung	139
	Transport im Außenhandel	140
	✉ Mahnung	144
Lektion 12	Mangelsprüche	150
	Beanstandete Lieferung	153
	Abgelehnte Reklamation	156
	✉ Reklamation und ihre Beantwortung	158
Lektion 13	Handelsvertreter	164
	Vertretungsvertrag	166
	Auszug aus einem Handelsvertretungsvertrag	168
	✉ Schriftverkehr mit dem Vertreter	170
Lektion 14	Bewerbungsgespräch	177
	Vorstellungsgespräch	178
	Stellenbewerbung	181
	Lebenslauf	183
	Messen fördern das Geschäft	184
Lektion 15	Interkulturelle Unterschiede	186
	Wenig Lust zu experimentieren	190
	Bittere Erfahrungen	191
	✉ Bankauskunft	192
Lektion 16	Smalltalk	198
	Anreise	199
	Urlaub	201
	Das Wetter	202
	✉ Private Korrespondenz	204

Hörtexte

1. In einer Schokoladenfabrik	209
2. Werbung auf neuen Wegen	211
3. Schwierigkeiten beim Telefonieren.....	213
4. Besuchsankündigung.....	215
5. Preisverhandlung	216
6. Bestellung von Blumen online	218
7. Überall zu Hause	220
8. Vor und nach der Messe	222
9. Manager können vom Fußball lernen	224
10. Lohnt sich eine Kreditversicherung?	226
11. Wenn die Mahnung nicht hilft	228
12. Reklamation	229
13. Vertretung	231
14. Tipps für ein erfolgreiches Telefongespräch.....	232
15. Deutsche als Verhandlungspartner.....	234
16. Gespräche beim Geschäftsessen	236

Stichworterklärungen	239
-----------------------------------	------------

Schlüssel zu den Übersetzungsübungen	249
---	------------

Deutsch-tschechisches Wörterverzeichnis	257
--	------------



FABRIK FÜR FEUERWERKSKÖRPER

Herr Keller von der deutschen Firma Blitz GmbH besucht Herrn Málek, Direktor einer tschechischen Firma, die ein ähnliches Sortiment produziert. Sie wollen Geschäftskontakte anknüpfen.

Málek: Herr Keller, Sie können sich gar nicht vorstellen, wie sehr wir auf Sie gewartet haben.

Keller: Und Sie können sich nicht vorstellen, wie ich heute geschwitzt habe. Unser Flugzeug kreiste eine halbe Stunde über Frankfurt, ehe es bei dem dichten Flugverkehr landen konnte. Und dann war die nächste Maschine nach Prag schon weg.

Málek: Wir freuen uns sehr, dass Sie die Zeit gefunden haben, uns zu besuchen. Gestatten Sie uns bitte, zuerst unsere Firma kurz vorzustellen. Sie hat eine lange und bewegte Geschichte. Auf ihrem Gelände befand sich bereits 1870 eine Dynamitfabrik, die im Laufe der Zeit mehrmals ihr Produktionsprogramm änderte. Es wurden hier Maschinen, Waffen und Munition produziert. Heute erzeugen wir hier zivile pyrotechnische Erzeugnisse – Raketen, Knallkörper, bengalisches Feuer und vieles andere mehr. Einige Neuheiten möchten wir Ihnen anbieten und zugleich von Ihnen andere preisgünstige Erzeugnisse beziehen.

Keller: Vielen Dank für Ihre interessanten Informationen. Unsere Firma hat keine so lange Geschichte, ist aber sehr aktiv und expansiv. Sie wurde vor 25 Jahren von Herrn Blitz gegründet. Er kam auf die Idee, das Sortiment der Feuerwerkskörper in seinem Herkunftsland China einzukaufen. Es war ein glänzendes Geschäft, denn das Preis-Leistungs-Verhältnis war und ist bei den Waren aus China außerordentlich günstig. Unser Sortiment ist sehr breit, wie dieser Katalog, den ich mitgebracht habe, überzeugend dokumentiert. Mit unseren Preisen kann niemand konkurrieren.

Málek: Das haben wir auch nicht vor. Wir möchten einzig und allein mit Qualität konkurrieren.

Keller: Ich schlage vor, Sie schicken uns jeweils 100 Stück Ihrer gesamten Produktpalette als Muster und wir lassen diese dann vom Prüfamt in Bochum prüfen.

Málek: Wollen Sie nicht gleich einige Probemuster mitnehmen?

Keller: Lieber nicht. Bei der strengen Sicherheitskontrolle in den Flugzeugen könnte ich Schwierigkeiten bekommen. Schicken Sie mir die Mustersendung ganz normal per Bahn.

Málek: Und wir werden Sie um einige Ihrer Erzeugnisse bitten, die wir in unseren Prüfstellen testen lassen. Können wir uns jetzt gemeinsam die Preislisten ansehen?

1. Antworten Sie.

1. Welche Firmen repräsentieren Herr Málek und Herr Keller?
2. Warum hat Herr Keller sein Flugzeug nach Prag verpasst?
3. Was wurde in der tschechischen Fabrik früher produziert?
4. Was wird hier heute erzeugt?
5. Warum konnte Herrn Blitz ' Fabrik von Anfang an glänzende Geschäfte machen?
6. Warum ist Herr Keller nicht bereit, einige Probemuster mitzunehmen?

2. Erklären Sie folgende Begriffe.

1. preisgünstige Waren
2. zivile pyrotechnische Erzeugnisse
3. das Preis-Leistungs-Verhältnis
4. das Probemuster
5. die Sicherheitskontrolle
6. das Prüfamt
7. die Preisliste

3. Verbinden Sie die Adjektive mit dem passenden Substantiv. günstig – Preis; ein günstiger Preis

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1. dicht | a) Sortiment |
| 2. streng | b) Erzeugnis |
| 3. glänzend | c) Firma |
| 4. breit | d) Flugverkehr |
| 5. expansiv | e) Geschichte |
| 6. preisgünstig | f) Geschäft |
| 7. bewegt | g) Kontrolle |

4. Führen Sie folgenden Dialog. Zuerst zu zweit, dann im Plenum.

- A Entschuldigt sein Zuspätkommen zum Treffen.
 B Reagiert auf die Entschuldigung, drückt Freude über seinen Besuch aus und nennt den Grund des Treffens: gegenseitiges Angebot an Neuheiten, Kauf einiger preisgünstiger Erzeugnisse.
 A Stellt sein Sortiment vor und betont seine konkurrenzlosen Preise.
 B Bedankt sich für die interessanten Informationen, nennt die Vorteile seines Sortiments und legt die Preislisten vor.

5. Kombinieren Sie, was zusammengehört.

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestatten Sie bitte, 2. Seit ihrer Gründung 1994 3. Während hier früher Waffen produziert wurden, 4. Wie dieser Katalog zeigt, 5. Im Laufe der Zeit wurde 6. Zu unseren Abnehmern gehören vor allem tschechische Firmen, | <ol style="list-style-type: none"> a) erzeugen wir heute pyrotechnische Erzeugnisse. b) ist unser Sortiment sehr breit. c) dass ich Ihnen zuerst unsere Firma vorstelle. d) aber wir möchten auch nach Deutschland expandieren. e) ihr Sortiment mehrmals geändert. f) hat sich die Zahl unserer Mitarbeiter verdoppelt. |
|--|--|

6. Stellen Sie ein von Ihnen ausgewähltes Unternehmen vor.

Folgende Punkte sollten Sie dabei berücksichtigen:

- seine Rechtsform
- sein Produktionssortiment
- die erfolgreichsten Produkte
- die Zahl der Mitarbeiter
- die wichtigsten Abnehmer im In- und Ausland
- die Zukunftspläne des Unternehmens

IN DER MOLKEREI



Kleinefeld: Guten Tag. Hier Kleinefeld, könnte ich bitte Herrn Pešek sprechen?

Sekretärin: Der Chef ist momentan nicht da, aber er hat mich gebeten, mit Ihnen einen Besuchstermin zu vereinbaren. Passt es Ihnen am Mittwoch, dem 26. Mai, um 9 Uhr, Herr Kleinefeld?

Kleinefeld: Prima, ich habe es mir schon notiert. Also, am Mittwoch um 9 Uhr. Auf Wiederhören und einen schönen Tag noch.

Herrn Kleinefelds Firma möchte von der tschechischen Molkerei Milkar einige Produkte beziehen. Herr Kleinefeld will deshalb den Produktionsablauf der Molkerei persönlich kennenlernen.

Kleinefeld: Guten Tag, Herr Pešek. Entschuldigen Sie bitte die kleine Verspätung, aber ich konnte keinen Parkplatz finden.

Pešek: Ich weiß, Herr Kleinefeld, es ist nicht ganz einfach. Sie wollen sich also mit dem Produktionsablauf und den Arbeitsbedingungen unserer Molkerei etwas näher bekannt machen, nicht wahr?

Kleinefeld: Genau. Ich hoffe, Sie haben Verständnis dafür, denn das Endprodukt unterliegt einer strengen Kontrolle unserer Gesundheitsbehörden.

Pešek: Das ist mir klar. Ich nehme an, Sie haben auch den Betrieb unserer Konkurrenz besucht. Sie wissen ja, um welche Genossenschaft es sich handelt.

Kleinefeld: Ja, das gebe ich zu. Ihr Angebot war recht interessant, aber ihre hygienischen Bedingungen entsprechen nicht ganz unseren Anforderungen. Ich fürchte, wir könnten Schwierigkeiten bekommen.

Pešek: In dieser Hinsicht können Sie bei uns ohne Sorge sein, Herr Kleinefeld. Unsere Kontrollmaßnahmen und Hygienevorschriften sind sehr streng. Ich möchte noch bemerken, dass unser Marktanteil den der Genossenschaft Laktos um zwei Prozent übertrifft, obwohl wir uns den Markt praktisch miteinander teilen.

Kleinefeld: Um so mehr bin ich auf Ihren Betrieb gespannt.

Pešek: Also gehen wir! Die Sekretärin hat für Sie weiße Schutzbekleidung und ein Paar Gummischuhe bereitgestellt, wenn Sie sich bitte umziehen wollen. Die Kabine ist dort in der Ecke. Ihr Besuch ist allerdings eine Ausnahme, sonst ist Fremden der Zutritt strengstens verboten.



1. Kombinieren Sie, was zusammengehört.

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Ich möchte Frau Heller sprechen. 2. Delta. Wie kann ich Ihnen helfen? 3. Ich hätte gern Herrn Fischer gesprochen. 4. Herr Messner ist leider nicht im Haus. Soll ich ihm etwas ausrichten? 5. Ich habe leider am anderen Apparat ein Gespräch. 6. Carsten GmbH, guten Tag! Könnte ich bitte Herrn Bayer sprechen? 7. Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen? 8. Entschuldigung, ich habe mich verwählt. 9. Passt es Ihnen am Montag, dem 4.6.? 10. Wann sagen Sie mir bitte Bescheid? | <ol style="list-style-type: none"> a) Ist bitte Herr Burger anwesend? b) Ja, bitte, sagen Sie ihm, er soll Herrn Schuhmacher anrufen. c) Gut, wir haben ja das Wichtigste besprochen. d) Bitte, bitte. e) Gut, um wie viel Uhr? f) Einen Augenblick, ich verbinde. g) Am Apparat. h) Spätestens übermorgen. i) Sie ist gerade in einer Besprechung. j) Nein, danke, ich rufe später noch einmal an. |
|--|---|

2. Was sagen Sie**als Anrufer****als Angerufener**

zu Beginn eines
Telefongesprächs,

wenn der Gesprächspartner
anwesend ist,

wenn Sie eine Nachricht
hinterlassen möchten,

am Ende des Gesprächs?

3. Kreuzen Sie an, was stimmt. Begründen Sie Ihre Entscheidung.

1. Herr Kleinfeld ist zu der Verabredung rechtzeitig gekommen.
2. Er möchte Herrn Pešek persönlich kennenlernen.
3. Er hat vor, auch die Genossenschaft Laktos zu besichtigen.
4. Die Hygienevorschriften von Laktos sind streng.
5. Beide Molkereien haben gleiche Marktanteile.
6. Fremden Personen ist der Zutritt zur Molkerei verboten.

Ja **Nein** **4. Ergänzen Sie passende Verben.**

1. Ihr Angebot _____ nicht unseren Anforderungen.
2. Ich möchte mich mit den Arbeitsbedingungen _____.
3. Unsere Erzeugnisse _____ einer strengen Qualitätskontrolle.
4. Beide Firmen _____ sich praktisch den Markt.
5. Wir können gleich einen Besuchstermin _____.
6. Am Freitag _____ es mir leider nicht.

5. Führen Sie folgenden Dialog. Arbeiten Sie zu zweit.

A Omlouvá svůj pozdní příchod.

B Reaguje na omluvu.

A Zajímá se o průběh výroby a pracovní podmínky v mlékárně.

B Ptá se, zda A již navštívil nějaký konkurenční podnik.

A Přiznává, že již jednal s družstvem Laktos a líčí své dojmy.

- B Porovnává podíl své mlékárny na trhu s podílem družstva Laktos.
 A Ptá se, zda mohou cizí osoby jeho mlékárnu navštěvovat.
 B Odpovídá.

6. Übersetzen Sie.

- Máme pochopení pro vaše kontrolní opatření a hygienické předpisy.
- Obáváme se, že v tomto případě neudělají výjimku.
- Přiznávám, že se mi tento termín vůbec nehodí.
- Naše výrobky podléhají přísné hygienické kontrole.
- Doufám, že tyto vzorky budou odpovídat vašim představám.
- Prosil jsem ho, aby mě seznámil s jejich technickými požadavky.

7. Antworten Sie.

Sind Ihnen Verstöße (*prohřešky*) gegen Hygienevorschriften aus der Tagespresse bekannt?
 Welche Arten von Genossenschaften kennen Sie?

8. Tragen Sie ein.

preisgünstig

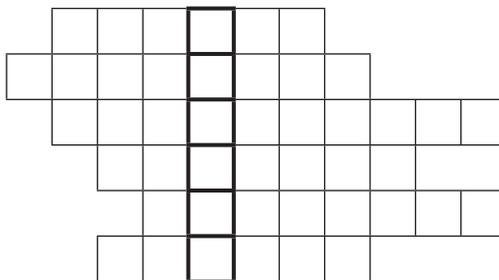
neugierig

Wettbewerb

Zugang

augenblicklich

prüfen



Lösungswort

Eine erfolgreiche Firmengeschichte

Karlsbad ist nicht nur durch seine Heilquellen, sein Glas und Porzellan oder seine Oblaten bekannt. Aus Karlsbad stammt auch der beliebte Kräuterlikör Karlsbader Becherbitter. Seit mehr als 200 Jahren hält sich das Produkt auf dem Markt, wobei die Rezeptur für die Zubereitung dieses aus Kräutern und Gewürzen hergestellten Getränks nicht verändert wurde. Sie stammt von dem Apotheker Josef Becher und dem englischen Arzt Frobrig. Zuerst wurde das Getränk in kleinen Fläschchen als Magenlikör verkauft, bald aber von dem Sohn des Apothekers Jan Becher in den



charakteristischen flachen Flaschen als Karlsbader Becherbitter. Er ließ den Betrieb vergrößern und modernisieren und orientierte sich auf den Export. Das Getränk wurde ein Exportschlager, wovon Jan Becher selbst überrascht war. Bis zum Ersten Weltkrieg hatte der Likör bei Ausstellungen viele Medaillen erhalten, auf der Weltausstellung in Paris 1900 sogar den Grand Prix.

Nach dem Zweiten Weltkrieg sank zuerst die Produktion, aber bald wurde das Getränk zu einer der bekanntesten Likörmarken des Landes.

Nach der Wende wurde das Unternehmen privatisiert und an den französischen Konzern Pernod Ricard verkauft. Er öffnete der Marke Becher seine Vertriebswege und schaltete durch den Kauf der Markenrechte für den Becherbitter auch seine Konkurrenz in Deutschland aus. Der Konzern sieht die Zukunft der Marke im Export, u.a. auch nach Russland, China und in die USA.

Prager Zeitung

e Heilquelle – *léčivý pramen*, stammen – *pocházet*, r Kräuterlikör – *bylinný likér*, r Becherbitter – *becherovka*, e Zubereitung – *příprava*, e Heilkräuter – *léčivé byliny*, s Gewürz – *koření*, r Magen – *žaludek*, flach – *plochý*, r Exportschlager – *exportní trhák (hov.)*, e Wende 1989 – *revoluce v r.1989*, r Vertriebsweg – *odbytová cesta*, ausschalten – *vyřadit*

1. Entnehmen Sie dem Text folgende Informationen:

Wodurch ist Karlsbad bekannt?

Wer war Josef Becher?

Woraus wird der Becherbitter hergestellt?

Warum wird er als Heilmittel bezeichnet?

Welche Rolle spielte in der Firmengeschichte Jan Becher?

Wem gehört das Unternehmen heute?

Welche Vorteile brachte die Übernahme durch den französischen Konzern?

Welche Exportpläne hat der Konzern?

2. In welchem Zusammenhang kommen im Text folgende Wörter vor?

Oblate – Kräuter und Gewürze – flache Flaschen – Exportschlager – Medaillen – Vertriebswege – China