

Handel im Wandel

A



B

Lernziele

- über verschiedene Formen des Handels sprechen
- mündliche Aussagen zur Arbeit im Handel verstehen
- ein Unternehmensporträt verstehen
- einen Beschwerdebrief schreiben
- ein Beratungsgespräch führen



C

1 Handel früher und heute

a Wählen Sie Bilder aus, die Sie interessieren bzw. zu denen Sie persönliche Erfahrungen haben. Sammeln Sie Wörter und Ausdrücke dazu.

b Arbeiten Sie zu dritt. Ordnen Sie Ihre Wörter aus 1a und die folgenden nach drei Themenbereichen: 1. Handel, 2. Bank/Börse, 3. Wirtschaft allgemein.

die Ware • der Import • der Export • handeln • riskant • exportieren • die Webseite • der Kredit • der Wechselkurs • die Globalisierung • die Überweisung • die Aktie • die Frist • die Währung • der Rabatt • der Konzern • die Weltwirtschaft • die Inflation • der Kurs • unterzeichnen • die Geschäftsbeziehung • der Einzelhandel • die Produktion • der Gewinn • verhandeln • Finanzamt • deklarieren • der Konsum • die wirtschaftliche Lage • der Zins • der Großhandel • die Börse • die Kontonummer • die Preiserhöhung • die Inflation • die Steuer • die Zollkontrolle • steuerfrei • die Summe • der Zoll • die Automatisierung • der Verlust • die Verhandlung

c Wählen Sie einen Themenbereich aus und formulieren Sie dazu drei bis fünf Sätze. Schreiben Sie möglichst über eigene Erfahrungen.

Bank/Börse – Ich schicke Geld nach Hause. Deshalb interessieren mich die Wechselkurse sehr.



2 Arbeit im Handel

2.2-6

- a Sie hören den Beginn einer Wirtschaftssendung im Radio. Welche Bilder passen dazu?
- b Hören Sie noch einmal und entscheiden Sie, ob die Aussagen 1–5 richtig oder falsch sind.

1. Frau Jusufis Onkel hatte an seinem Marktstand keine festen Preise.
2. Herr Siebert berät Menschen, die ein eigenes Geschäft aufmachen wollen.
3. Frau Muggenthaler wurde persönlich beraten.
4. Die Angestellten von Herrn Wieprecht arbeiten gerne abends.
5. Frau Plessen möchte ihre erste Stelle in Deutschland suchen.

R	F
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c Was wird in der Radiosendung zu diesen Stichwörtern gesagt?

Inflation • verhandeln • Ideen • Finanzierung • Callcenter • persönlicher Service • Arbeitszeiten • internationale Geschäftskontakte

d Können Sie sich vorstellen, als Verkäufer/in, Einkäufer/in, bei einer Bank oder in einem Logistik-Unternehmen zu arbeiten? Sammeln Sie zu zweit Argumente: Was wäre für Sie interessant, was würde Ihnen nicht gefallen?

Ich kann mir gut vorstellen, in einem Geschäft zu arbeiten, wo man mit den Kunden direkten Kontakt hat. Ich habe gerne mit Menschen zu tun.

Die Arbeit bei einer Bank interessiert mich gar nicht, weil ...

3 Welthandel im Netz

a Warum sind folgende Aspekte für internationale Webseiten wichtig? Sammeln Sie Vermutungen.

Schrift
Layout
Bilder
Sprache
Mimik und Gestik
Farbe

Vielleicht geht es beim Layout darum, wo die wichtigsten Informationen stehen. Arabisch liest man von rechts nach links, da steht das Wichtigste eher rechts.

b Lesen Sie den Text. Welche Ihrer Vermutungen werden bestätigt, welche nicht?

Weltweit erfolgreich im Web – so geht's!

Heutzutage ist Kommunikation einfach: Sie veröffentlichen eine Webseite im Internet, und sie ist mit einem Schlag überall auf der Welt sichtbar. Wenn Sie mit Ihrer Seite aber auch Erfolg haben möchten, dann müssen Sie dafür sorgen, dass sie von Menschen aus möglichst vielen Kulturen verstanden und geschätzt wird. Eine Webseite, die in Nordeuropa

sehr gut ankommt, wird möglicherweise von Menschen in Ägypten oder Kenia überhaupt nicht verstanden oder sogar abgelehnt. Ihr Internetauftritt muss also kulturell flexibel sein. Diese Flexibilität erreichen Sie, indem Sie einige wichtige Grundregeln beachten:

Sprache Lediglich 25 % der Internetuser sprechen wirklich Englisch. Wenn Sie die Inhalte Ihrer Webseite nicht so universell wie nur möglich gestalten, fällt eine große Mehrheit Ihres potentiellen Publikums von vornherein weg. Global funktioniert ein Webauftritt also zunächst einmal dadurch, dass er in die jeweiligen Sprachen der Kunden übersetzt wird.

Denken Sie daran, dass der übersetzte Text unterschiedlich lang sein kann. Ein Textabschnitt auf Deutsch ist z. B. länger als der gleiche Absatz auf Englisch. Das Layout Ihrer Seite muss flexibel genug sein, um solche Unterschiede auszugleichen, ohne dass der Stil Ihrer Seite verändert werden muss.

Mimik und Gestik Visuelle Zeichen werden in verschiedenen Kulturen unterschiedlich interpretiert und haben daher unterschiedliche Effekte. Bilder von Menschen, die sehr modisch bzw. freizügig bekleidet sind, kommen in westlichen Ländern im Allgemeinen gut an, rufen je-



doch in anderen Teilen der Welt Ablehnung hervor. Viele Gesten mit der Hand werden weltweit höchst unterschiedlich verstanden. Der erhobene Daumen ist in Europa ein Zeichen der Zustimmung, aber in manchen Ländern Asiens ist das eine ziemlich unhöfliche Geste. Die in Europa verbreitete Geste für Zustimmung, der mit Daumen und Zeigefinger gebildete Kreis, ist in Lateinamerika eine schwere Beleidigung. Fazit: Sie sollten niemals Bilder verwenden, ohne zu recherchieren, welche Bedeutung diese für Ihre Zielgruppen in anderen Teilen der Welt haben könnten.

Layout Nicht alle Sprachen werden von links nach rechts gelesen. Sie können das Layout Ihrer Webseite z. B. dadurch universell gestalten, dass Sie die Navigation vertikal auf der linken Seite platzieren statt horizontal. So bleibt für alle eine gute Orientierung erhalten und größere Kundengruppen können sich einfach zurechtfinden.

Farben Farben sind wichtig, können aber ganz verschiedene Bedeutungen haben. In europäischen Kulturen steht Rot z. B. für Kraft, Emotion, Erotik, in Indien für Reinheit, in Korea für Tod, in China für Festlichkeit und Glück. Auch hier gilt: Recherchieren Sie, welche Bedeutung die Farben, die Sie bei Ihrer Gestaltung verwenden möchten, in den Kulturen Ihrer Kunden haben.

Indem Sie diese und andere Faktoren von Anfang an bewusst in die Planung Ihres Internetauftritts einbeziehen und die Gestaltung auf eine möglichst große Zielgruppe zuschneiden, gewinnen Sie leichter Kunden, wo immer diese auch leben mögen.

c Lesen Sie den Text noch einmal. Entscheiden Sie, welche der Antworten zum Text passt.

- | | |
|--|--|
| 1. Webseiten ... | 2. Eine englischsprachige Seite ... |
| <input type="checkbox"/> a müssen vor allem in Europa funktionieren. | <input type="checkbox"/> a spricht alle Kunden an. |
| <input type="checkbox"/> b sollen oft Kunden weltweit ansprechen. | <input type="checkbox"/> b lassen die Kunden übersetzen. |
| <input type="checkbox"/> c werden am meisten in Nordeuropa gelesen. | <input type="checkbox"/> c kann nur ein Teil der Kunden verstehen. |
| 3. Die Wirkung von Bildern ... | 4. Gesten mit der Hand ... |
| <input type="checkbox"/> a ist abhängig von der Kultur. | <input type="checkbox"/> a sind weltweit ähnlich. |
| <input type="checkbox"/> b ist individuell unterschiedlich. | <input type="checkbox"/> b sollte man auf Webseiten nicht zeigen. |
| <input type="checkbox"/> c kann man nicht vorhersagen. | <input type="checkbox"/> c werden leicht missverstanden. |
| 5. Man muss darauf achten, dass ... | 6. Farben wirken ... |
| <input type="checkbox"/> a Sprachen verschiedene Leserichtungen haben. | <input type="checkbox"/> a weltweit gut. |
| <input type="checkbox"/> b man sich horizontal am besten orientiert. | <input type="checkbox"/> b je nach Kultur sehr unterschiedlich. |
| <input type="checkbox"/> c man die größte Kundengruppe anspricht. | <input type="checkbox"/> c in Europa emotionaler als in Asien. |

d Wie steht das im Text? Ordnen Sie 1–12 den blauen Ausdrücken im Text zu.

- | | |
|---|---------------------------|
| 1. optisch | 7. provozieren, bewirken |
| 2. passend für verschiedene Situationen | 8. Wirkung |
| 3. Gefühl | 9. möglich |
| 4. nur | 10. ausrichten (an) |
| 5. etwas gut finden | 11. auf einmal, plötzlich |
| 6. senkrecht | 12. sich orientieren |

1. visuell

4 Wie etwas geschieht: indem – dadurch, dass – ohne zu – ohne dass

a Modalsätze – Wie sind 1–4 im Text verbunden? Suchen Sie weitere Beispiele im Text.

- Sie erreichen Flexibilität. Sie beachten einige Grundregeln. (Z. 18–19)
- Ein Webauftritt funktioniert global. Er wird in die Sprachen der Kunden übersetzt. (Z. 24–26)
- Das Layout muss Unterschiede ausgleichen. Der Stil der Seite soll nicht verändert werden. (Z. 29–32)
- Verwenden Sie niemals Bilder. Recherchieren Sie die Bedeutung dieser Bilder für Ihre Zielgruppe. (Z. 52–55)

b Bilden Sie Modalsätze. Es gibt mehrere Möglichkeiten.

- | | | |
|--|--|---|
| 1. Neue Kunden kann man nicht gewinnen, | indem
dadurch, dass
ohne dass
ohne zu | a) man ihnen gute Angebote macht. |
| 2. Kunden hält man, | | b) man unbewusst die Werte der fremden Kultur verletzt. |
| 3. Misserfolge in Geschäftsbeziehungen entstehen oft | | c) man eine Marktlücke findet. |
| 4. Wenn man Glück hat, macht man gute Geschäfte | | d) investieren. |
| 5. Man kann nicht gut verdienen, | | e) man Werbung im Internet macht. |

c Schreiben Sie drei Modalsätze über sich selbst auf einen Zettel. Die Zettel werden eingesammelt, gemischt und gezogen. Suchen Sie die Person, die den Zettel geschrieben hat.



Verbesserst du deine Jobchancen, indem du einen Computerkurs machst?



Nein, das habe ich nicht geschrieben.

5 Deutsche Post – DHL

a Sprechen Sie über folgende Fragen:

- Welche Möglichkeiten kennen Sie, Post zu verschicken?
- Wie bekommen und verschicken Sie Ihre Post?
- Was haben Sie dabei schon erlebt?

Bei uns verschickt man in der Stadt oft Sachen mit dem Taxi, weil Taxis so billig sind.

b Lesen Sie den Text schnell. Was für eine Art Text ist das?

- (A) Informationsschreiben der Post (B) Unternehmensporträt (C) Biografische Notiz

Wie wir wurden, was wir sind

DHL wurde vor über 40 Jahren in San Francisco von den drei Jungunternehmern Adrian Dalsey, Larry Hillblom und Robert Lynn gegründet und hat seitdem eine phänomenale Entwicklung erlebt. Heute ist DHL der globale Marktführer der internationalen Express- und Logistikbranche. 1969 machte DHL mit dem eigenständigen Versand von Dokumenten per Flugzeug von San Francisco nach Honolulu die ersten Schritte, die den Grundstein für die Zukunft legen sollten. Im Lauf der Jahre vergrößerte sich das Netzwerk von DHL stetig, bis es schließlich seine Kunden in jedem Winkel der Erde erreichte. Gleichzeitig entwickelte sich auch der Markt weiter und wurde komplexer. DHL gelang es jedoch, sich den veränderten Kundenbedürfnissen anzupassen – sowohl auf globaler als auch auf lokaler Ebene. Heute verbindet das internationale Netzwerk von DHL mehr als 220 Länder und Territorien in aller Welt. Außerdem bietet DHL einzigartiges Fachwissen in den Bereichen Express-, Luft- und Seefracht, Überlandtransport, Auftragslogistik sowie im internationalen Postdienst.

Die Herangehensweise und das Engagement des Unternehmens sind von 1969 bis heute unverändert. Unser Erfolg beruhte stets darauf, unseren Kunden hervorragenden Service zu bieten. Nachhaltigkeit kommt für uns nicht infrage. Die Marke DHL ist bekannt für den persönlichen Einsatz, proaktive Lösungen und lokale Stärke. Herzstück unseres Erfolgs sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich ganz auf die Kundenbedürfnisse konzentrieren und kundenspezifische Lösungen liefern. DHL ist Teil des Konzerns Deutsche Post – DHL. Die Gruppe erzielte 2010 einen Umsatz von über 51 Milliarden Euro.

Die Zukunft der Logistik gestalten

Wie entwickeln wir Innovationen? Man braucht Vision, Strategie und engagierte Menschen. In dem neuen Unternehmensbereich DHL Solutions & Innovations (DSI) bündeln sich die Innovationsaktivitäten des Unternehmens. Die Mission von DHL Solutions & Innovations ist es,



innovative und marktfähige Logistiklösungen zu entwickeln, die ökologisch nachhaltig und flexibel sind und so die Herausforderungen der Zukunft meistern können. Diese Lösungen basieren auf einem kooperativen Austausch von Wissen, Technologien, Dienstleistungen und Ressourcen mit den Kunden und innerhalb des Partnernetzwerkes. [...]

Unternehmensverantwortung bei DHL

Unternehmerische Verantwortung ist integraler Bestandteil unserer Unternehmensstrategie. Verantwortlich handeln als Unternehmen bedeutet für uns, dass wir respektvoll und nachhaltig mit unseren Mitarbeitern, der Umwelt, den gesellschaftlichen Interessen und dem uns anvertrauten Kapital umgehen. Nur so können wir langfristig erfolgreich sein.

Unser Ansatz: Ein positiver Beitrag – weltweit und vor Ort

Als global tätiges Unternehmen sehen wir uns in der Verantwortung, die Welt nachhaltig zu verändern. Wir nutzen deshalb unser Know-how und unsere globale Präsenz, um einen positiven Beitrag für Menschen und Umwelt zu leisten. Dabei konzentrieren wir uns auf die drei Programme GoGreen, GoHelp und GoTeach. Wir unterstützen außerdem das gesellschaftliche Engagement unserer Mitarbeiter in konzernweiten und lokalen Projekten.

c Sie werden gebeten, ein paar Zahlen und Fakten aus dem Text zusammenzustellen. Ergänzen Sie die Angaben.

1. Alter der Firma	<u>über 40 Jahre</u>
2. die ersten Aktivitäten	_____
3. der Markt heute	_____
4. einige Gründe für den Erfolg	_____
5. Konzernmutter und Konzernumsatz	_____
6. Sozial- und Umweltprogramme	_____

d Wie steht das im Text? Markieren Sie.

- DHL ist die wichtigste Firma in den Bereichen Express und Logistik.
- DHL bringt heute Post überallhin.
- Das wichtigste Element des Erfolges sind die Menschen, die für DHL arbeiten.
- DHL Solution & Innovation hat die Aufgabe ...
- DHL engagiert sich auch im Bereich Ökologie.
- DHL ist weltweit tätig, deshalb ...

e Wählen Sie zwei Wörter aus und erklären Sie sie, ohne das Wort zu nennen. Die anderen müssen herausfinden, welches Wort Sie meinen.

Grundstein • Netzwerk • komplex • Fachwissen • Engagement • Service • Kundenbedürfnisse • kundenspezifisch • Konzern • Umsatz • marktfähig • Dienstleistung • Ressource • Unternehmensstrategie

6 Aufträge und Bitten

2.7-11

Sie hören fünf Nachrichten auf dem Anrufbeantworter. Sie hören die Texte zweimal. Entscheiden Sie beim Hören, ob die Aussagen 1–5 richtig oder falsch sind.

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die Kollegin von Herrn Rollker soll in Shanghai anrufen. | R | F |
| 2. Das Paket von Herrn Rollker ist bereits beim Empfänger angekommen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Herr Dorch wartet auf ein Paket, das mit DHL kommen soll. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Bianca soll herausfinden, wie man die Werbung am günstigsten versenden kann. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Frau Schaub soll den Koffer zum Hermes-Versand bringen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



Projekt: Deutsche Großunternehmen

Stellen Sie ein weltweit handelndes deutsches Unternehmen vor: Geschichte, Produkte, Dienstleistungen, Mitarbeiter, Werte ...



Lufthansa

7 Schriftliche Beschwerden

Lesen Sie den Brief und beantworten Sie die Fragen.

1. Wer schreibt hier wem und warum?
2. Was möchte Frau Behagel erreichen?
3. Was kann die Firma BCD-Elektronik tun, um das Problem zu lösen?

Ada Behagel Bauservice | Römerstraße 4 • 68535 Ladenburg | Telefon 0117 887659

Einschreiben – Rückschein
BCD-Elektronik
60471 Frankfurt

27. August ...

Reklamation: Bestelltes, aber nicht geliefertes Ersatzteil für unseren Baukran

Sehr geehrte Damen und Herren,

das bei Ihnen am 23.8. diesen Jahres gekaufte und innerhalb von 48 Stunden zu liefernde Ersatzteil XP 28098 ist bei uns nach wie vor nicht eingetroffen.

Ich möchte Ihnen hier den Ablauf dieses missglückten Geschäftsvorgangs noch einmal schildern:

Am 23.8. wurde das Bauteil bei Ihnen per E-Mail bestellt und der Bestellvorgang auch von Ihnen bestätigt (E-Mail 23.8., 17.43 Uhr). Die nach Ihrer Auskunft am Folgetag mit DHL-Express versandte Ware sollte am 25.8. bei uns eintreffen. Als das von uns dringend benötigte Ersatzteil am 26.8. noch nicht da war, setzten wir uns umgehend sowohl telefonisch als auch per E-Mail mit Ihnen in Verbindung.

Nach Ihrer Aussage wurde die original verpackte Ware am 24.8. um 10.30 Uhr an DHL übergeben. Sie forderten uns daher auf, uns an DHL zu wenden. Das haben wir getan und die Auskunft erhalten, dass DHL keinerlei Daten über den Geschäftsvorgang hat.

Daraufhin baten wir Sie, das Problem mit DHL zu lösen, und haben seither weder von DHL noch von Ihnen etwas gehört.

Wir möchten Sie nun auffordern, uns schnellstmöglich Ersatz für die verschwundene Ware zukommen zu lassen, da wir anderenfalls eine andere Firma beauftragen und Ihnen die entstehenden Kosten in Rechnung stellen müssen.

Mit freundlichen Grüßen

Ada Behagel

Geschäftsführerin

8 Beschwerdebriefe schreiben

a Wie ist der Beschwerdebrief in 7 aufgebaut?

Sammeln Sie die Elemente und Formulierungen.

Absenderadresse: Ada Behagel ...

b Wählen Sie eine Situation aus oder erfinden Sie eine eigene. Schreiben Sie einen kurzen Beschwerdebrief. Tauschen Sie die Briefe im Kurs und schreiben Sie Antworten dazu.

1. Sie haben Büromöbel gekauft. Trotz wiederholter telefonischer Mahnung sind die Möbel auch nach vier Wochen noch nicht geliefert worden.
2. Ein Handwerker hat in der Firma die Heizung repariert. Sie funktionierte nur zwei Tage. Sie haben mehrfach versucht, den Handwerker zu kontaktieren, aber er meldet sich nicht.
3. Sie haben die Webseite eines Kunden überarbeitet und eine Rechnung über 250 Euro geschrieben. Nach vier Wochen können Sie auf Ihrem Konto immer noch keinen Zahlungseingang feststellen.

9 Die zu liefernde Ware ...

a Partizipialkonstruktionen – Markieren Sie im Brief die Partizip-I-Formen bzw. Partizip-II-Formen dieser Verben.

kaufen • liefern • missglücken • versenden • verpacken • verschwinden • entstehen

Partizip I und Partizip II als Adjektiv

Formen

Partizip I (Infinitiv + *d*) + Endung:

(zu) liefernde

Partizip II + Endung:

gekauft / verschwundene

Die Endungen sind wie bei den Adjektiven.

Bedeutungen

Partizip I (etwas geschieht gerade):

das anlaufende Geschäft

Partizip I + *zu* (etwas muss/soll/darf/kann geschehen):

die **zu** liefernde Ware

die **anzu**liefernde Ware

Partizip II (etwas ist geschehen):

die verschwundene Ware

b Erklären Sie die im Brief stehenden Partizipialkonstruktionen mit Relativsätzen.

Das bestellte Ersatzteil = Das Ersatzteil, das bestellt wurde.

Das zu liefernde Ersatzteil = Das Ersatzteil, das geliefert werden soll/sollte.

c Schreiben Sie 1–6 mit Relativsätzen statt Partizipialkonstruktionen.

1. Die Lieferung meines vor vier Wochen gekauften Herds ist bis heute nicht erfolgt. (ich/kaufen)
2. Der von mir zu unterschreibende Vertrag liegt auf Ihrem Schreibtisch. (ich/unterschreiben/sollen)
3. Der von Ihnen zurückzuzahlende Betrag beläuft sich auf 2567 Euro. (Sie/zurückzahlen/müssen)
4. Die von uns geplante Werkstattrenovierung wird sehr teuer. (wir/planen)
5. Den mit Ihnen vereinbarten Termin können wir leider nicht halten. (wir/vereinbaren)
6. Die entstehenden zusätzlichen Kosten trägt der Kunde. (entstehen)

1. Die Lieferung meines Herds, den ich vor vier Wochen gekauft habe, ...

10 Beratungsgespräche

2.12

a Hören Sie das Gespräch. Welches Foto passt dazu?



b Hören Sie noch einmal und beantworten Sie die Fragen. Notieren Sie dann typische Textelemente für Beratungsgespräche.

1. Worum geht es in diesem Gespräch?
2. Was möchten die Kunden?
3. Welche Angebote bekommt sie?
4. Wie entscheidet sie sich?

c Führen Sie ein Beratungsgespräch. Notieren Sie zuerst weitere Informationen und Redemittel.

1. Sie arbeiten bei einer Event-Management-Firma und sollen für eine reiche Kundin die Hochzeit planen. Machen Sie Vorschläge bezüglich Einladungen, Sektempfang nach der standesamtlichen Trauung, Räume für das Fest abends, Programm abends, Fotos bzw. Video.
2. Sie arbeiten in einer Firma mit 20 Leuten. Sie sollen zu zweit den Betriebsausflug planen. Besprechen Sie den Termin, das Ziel, die Aktivitäten, den Transport und die Verpflegung.
3. Sie arbeiten in einem Computerladen. Ein/e Kunde/-in braucht einen Computer für die Uni. Beraten Sie ihn/sie bzgl. folgender Punkte: Vorteile bzw. Nachteile von Laptops/Netbooks/Tablets ..., Preise, Finanzierung (Möglichkeit der Ratenzahlung), weitere interessante Geräte (Drucker, Lautsprecher ...)

Im Alltag

1 Über verschiedene Formen des Handels sprechen

Es ist bei uns normal, dass jeder Preis verhandelbar ist.
Viele Händler haben Probleme wegen der hohen Inflation.
Der Internethandel ist total anonym.
Ich finde es unbefriedigend, nicht persönlich betreut zu werden.
Internationale Geschäftskontakte finde ich spannend.
Ich möchte in Deutschland arbeiten, um internationale Erfahrungen zu sammeln.

Im Beruf

2 Einen Beschwerdebrief schreiben

Die Ware ist bei uns immer noch nicht eingetroffen.
Auf meinem Konto konnte ich bisher keinen Zahlungseingang feststellen.
Ich möchte Ihnen den Vorgang noch einmal darstellen: ...
Wir haben uns umgehend mit Ihnen in Verbindung gesetzt.
Nach Ihrer Aussage wurde ...
Daraufhin haben wir Sie gebeten, ...
Sie haben zwei Wochen lang nicht reagiert.
Trotz wiederholter Mahnung/Aufforderung ...
Wir möchten Sie nun dringend bitten/auffordern ...
Ich muss Sie daher bitten, ...
Ich erwarte, dass
Anderenfalls müssen wir Ihnen die entstehenden Kosten in Rechnung stellen.

3 Ein Beratungsgespräch führen

Guten Tag, womit kann ich Ihnen dienen?	Wir haben zurzeit eine Aktion für ...
Wenn Sie mich brauchen, rufen Sie mich bitte.	Ich könnte Ihnen gute Bedingungen für die
Darf ich Sie nach Ihren genaueren Vorstellungen fragen?	Finanzierung anbieten.
Der Vorteil dieses Modells ist, dass es ...	Soll ich Ihnen ein Finanzierungsmodell
Sie können das Produkt gerne einmal testen.	durchrechnen lassen?
	Ich schicke Ihnen gerne ein detailliertes Angebot.

Nützliche Ausdrücke aus Texten

eine Webseite im Internet veröffentlichen	gut ankommen / Ablehnung hervorrufen
Flexibilität erreichen, indem ...	ein Zeichen der Zustimmung sein
die Inhalte / das Layout universell gestalten	etwas in die Planung mit einbeziehen
unterschiedliche Effekte haben	auf eine Zielgruppe zuschneiden
Marktführer in der ...branche sein	einzigartiges Fachwissen bieten
einen Grundstein für die Zukunft legen	Aktivitäten bündeln
sich veränderten Kundenbedürfnissen anpassen	integraler Bestandteil von ... sein
die Herausforderungen der Zukunft meistern	einen positiven Beitrag für/zu ... leisten

Grammatik

1 Modale Nebensätze

Modale Nebensätze drücken aus, wie etwas geschieht oder nicht geschieht.

Wie gewinnen Sie Kunden?

Sie gewinnen Kunden, **indem** Sie die Kundenbedürfnisse beachten.

Sie gewinnen Kunden **dadurch, dass** Ihr Service gut ist.

Wie kann man Kunden verlieren?

Man kann Kunden verlieren, **ohne** es **zu** wollen.

Man kann Kunden verlieren, **ohne dass** man es will.

Wie verhandelt man erfolgreich?

Man stellt Vertrauen her, **indem** man immer ruhig und freundlich bleibt.

Indem man immer ruhig und freundlich bleibt, stellt man Vertrauen her.

Man gewinnt Kunden **dadurch, dass** man auf sie persönlich eingeht.

Dadurch, dass man auf sie persönlich eingeht, gewinnt man Kunden.

Man führt das Gespräch, **ohne** den Kunden unter Druck **zu** setzen.

Ohne den Kunden unter Druck **zu** setzen, führt man das Gespräch.

Man verfolgt sein Ziel, **ohne dass** die Kundin sich bedrängt fühlt.

Ohne dass die Kundin sich bedrängt fühlt, verfolgt man sein Ziel.

Modale Nebensätze können auch vor dem Hauptsatz stehen.

2 Partizipialkonstruktionen

Formen

Partizip I (Infinitiv + *d*) + Endung:

(zu) liefernde

Partizip II + Endung:

gekauft/verschwundene

Die Endungen sind wie bei den Adjektiven.

Bedeutungen

Partizip I

(etwas geschieht gerade):

Das **anlaufende** Geschäft ist vielversprechend.

Die **entstehenden** Kosten müssen Sie tragen.

Partizip I + *zu*

(etwas muss/soll/darf/kann geschehen):

Die **zu liefernde** Ware wird heute versandt.

Die **auszuliefernde** Ware holen wir morgen ab.

Partizip II

(etwas ist geschehen):

Die **verschwundene** Ware ist nie wieder aufgetaucht.

2 Arbeit im Handel

2.1 Ergänzen Sie die Aussagen.

Anfangen habe ich im Privatkundengeschäft, aber mittlerweile betreue i__ unsere Firmen___. Ich fi__ es span___, mir Geschäftsid__ und Businessp__ anzusehen. Es i__ wirklich to__, was f__ Ideen manc__ Menschen ha__! Na ja, dam__ das Gan__ dann au__ realisierbar wi__, berate i__ die Kun__ bei d__ Finanzierung ih__ Firma. D__ Existenzgründer brau__ manchmal ziem__ hohe Sum__ und da ge__ es dann – im__ in Abhängig__ von d__ allgemeinen wirtscha__ Lage – zum Beispiel um Zinssätze für Kredite.



Daniel Siebert



Nadine Plessen

Wir haben viel mit Containern zu tun, die von São Paulo nach Hamburg verschickt werden u__ umgekehrt. Interna__ Geschäftskontakte fi__ ich to__ faszinierend. D__ Kulturen si__ ja do__ ziemlich unterschi__ in Lateina__ und i__ Deutschland. Und we__ ich be__ Kulturen g__ kenne u__ beide Spra__ perfekt beher__, habe i__ später ga__ gute Cha__ auf ei__ interessante Ste__, hoffe i__. Am lieb__ würde i__ dabei aller__ erst ein__ in Deutschland arbe__, um interna__ Erfahrung zu sam__. Deutschland ist ja gut im Export, da dürfte das kein Problem sein.

4.2-6



2.2 Radionachrichten aus der Wirtschaft – Sie hören eine Nachrichtensendung. Dazu sollen Sie fünf Aufgaben lösen. Hören Sie die Nachrichtensendung nur einmal. Entscheiden Sie beim Hören, ob die Aussagen 1–5 richtig oder falsch sind. Markieren Sie PLUS (+) gleich richtig und MINUS (–) gleich falsch.

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die deutschen Exportfirmen haben gute Geschäfte gemacht, die Zukunft sieht gut aus. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Es wird erwartet, dass die Arbeitslosigkeit in den kommenden Monaten steigt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Immer mehr Existenzgründer haben keinen Erfolg. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Aufgrund des harten Winters steigen die Energiekosten täglich an. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Die größte Computermesse der Welt CEBIT hatte so viele Besucher wie nie zuvor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2.3 Schreiben Sie mit den Satzanfängen 1–6 Aussagen zu verschiedenen beruflichen Tätigkeiten. Vergleichen Sie im Kurs.

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. Ich kann mir gut vorstellen, ... | 4. Es macht mir Spaß, ... |
| 2. Ich möchte auf keinen Fall ... | 5. Am liebsten hätte ich ... |
| 3. Ich gehe gern mit ... | 6. Wenn ich es mir aussuchen könnte, ... |

1. Ich kann mir gut vorstellen, im Export zu arbeiten, weil ich mich für fremde Länder interessiere und drei Sprachen spreche.

3 Welthandel im Netz

3.1 Nomen, Adjektive, Verben – Ergänzen Sie die Tabelle.

Nomen	Adjektive/Partizipien	Verben
die Kommunikation	<i>kommunikativ</i>	
		flexibilisieren
die Sprache		
	beleidigt	
	veröffentlicht	
der Unterschied		

3.2 Schreiben Sie mit den Satzanfängen eine Zusammenfassung des Textes auf Seite 82.

Der Text, der auf einer Internetseite erschienen ist, beschäftigt sich mit ...

Der Autor nennt zuerst die Sprache ...

Der Autor findet auch wichtig, dass man die visuellen Zeichen ...

Zum Layout stellt der Autor fest, dass ...

Zum Schluss beschäftigt er sich noch mit den Farben. Dazu merkt er an, dass ...

Der Text, der auf einer Internetseite erschienen ist, beschäftigt sich mit dem Thema „Interkulturelle Webseiten“. Der Autor ...

4 Wie etwas geschieht: modale Nebensätze

4.1 Ergänzen Sie *indem / dadurch, dass bzw. ohne ... zu / ohne dass*.

- Man kann keine Gewinne machen, _____ investieren.
- _____ man seine Produkte gut präsentiert, kann man sie besser verkaufen.
- Man kann viel Geld _____ verdienen, _____ man in die richtigen Branchen investiert.
- Man kann den Wert der eigenen Arbeitskraft nicht erhalten, _____ man sich fortbildet.
- Ilona möchte ihre Jobchancen _____ verbessern, _____ sie viele Fortbildungen macht.
- Du kannst deine Jobchancen verbessern, _____ du gute Deutschkenntnisse nachweist.
- Man kann eine Fremdsprache nicht lernen, _____ sie intensiv _____ benutzen.
- Pjotr hat eine Ausbildungsstelle bekommen, _____ er vorher einen deutschen Schulabschluss gemacht hat.

4.2 Schreiben Sie die Sätze wie im Beispiel. Es gibt verschiedene Möglichkeiten.

- | | |
|---|--|
| 1. keine Brücke bauen / sorgfältig planen | 4. glücklich sein / viel Geld haben |
| 2. nicht reich werden / arbeiten | 5. nicht gesund bleiben / sich bewegen |
| 3. Erfolg haben / guten Service bieten | 6. abnehmen / wenig essen |

1. Man kann keine Brücke bauen, ohne sorgfältig zu planen.

5 Deutsche Post – DHL

P Welche Wörter a–o passen in die Lücken 1–10?

Eine kleine Geschichte der Post

Vor den Zeiten des Telefons und des Internets war das Austauschen von Nachrichten gefährlich und teuer. Nur die Fürsten und Adligen konnten es ____ ① leisten, Nachrichten mit Boten zu verschicken. Die Post, wie wir sie heute kennen, war völlig unbekannt, bis eine Familie ins Spiel kam, ____ ② ein revolutionäres Botennetz aufbaute: die Familie Thurn und Taxis. Eigentlich kam die Familie aus Italien und hieß Torre e Tassis (Turm und Dachs). Die Basis ____ ③ Erfolgs der Thurn und Taxis war das Netzwerk von Poststationen, die sie ____ ④ in Europa einrichteten. Die ersten Postkutschen fuhren seit dem Ende des Dreißigjährigen Krieges ____ ⑤ Europa. So begann der öffentliche Personenverkehr. Entlang der Postkutschenstrecken entstanden Gasthäuser, die das Reisen in Europa angenehmer und sicherer machten und so die Grundlage für das wurden, ____ ⑥ wir heute „Tourismus“ nennen. Noch heute gibt es viele Gasthäuser bzw. Hotels, die den Namen „Zur Post“ tragen.



Das Wappen der Familie Thurn und Taxis



Die Familie Thurn und Taxis beherrschte das Postwesen in ____ ⑦ Teilen Europas über Jahrhunderte. Erst im 19. Jahrhundert verlor die Familie in Deutschland nach und nach ihre Postprivilegien und es entwickelte sich die ____ ⑧ Post. Mit der Entwicklung der Technik übernahm die Post immer neue Aufgaben. In Deutschland war sie bis fast zum Ende des 20. Jahrhunderts nicht nur für Briefe und Pakete zuständig, ____ ⑨ auch für das Telefonsystem. Darüber hinaus gab es andere Postdienste wie z. B. die Postbusse und die Postbank. Ende der Achtzigerjahre wurde die Post in ____ ⑩

Unternehmensbereiche aufgeteilt, die teilweise privatisiert wurden. Die Deutsche Post–DHL und die Deutsche Telekom sind beide heute international tätige Konzerne.

- | | | | | | | | |
|--------|----------|-------------|-------------|---------------|------------|----------|--------|
| a) bei | c) die | e) einzelne | g) jenseits | i) sondern | k) überall | m) was | o) wen |
| b) des | d) durch | f) ihn | h) sich | j) staatliche | l) vielen | n) weder | |

6 Aufträge und Bitten

Ordnen Sie den Aufträgen und Bitten mögliche Reaktionen zu. Eine passt nicht.

- | | |
|--|--|
| 1. Herr Bloom, Sie sollen um 15 Uhr die Firma TOK anrufen, es geht um den Auftrag. | _____ a) Das geht leider nicht, weil Frau Frahm krank ist. |
| 2. Chef, ich möchte mir morgen einen Tag freinehmen. | _____ b) Eine sehr gute Idee. Das machen wir. |
| 3. Bringen Sie diese Unterlagen bitte in die Entwicklungsabteilung. | _____ c) Entschuldigung, ich bin neu hier, wie komme ich da hin? |
| 4. Diese Post muss heute noch raus. Notfalls per Kurier. | _____ d) Gerne, aber er ist heute unheimlich langsam. Ich weiß auch nicht, was los ist. |
| 5. Darf ich bitte mal kurz an Ihrem Computer ins Internet? Meiner macht gerade Datensicherung. | _____ e) Oh, da kann ich leider nicht, da bin ich in einer Besprechung. Fragen Sie bitte, ob ich auch eine Stunde später anrufen kann. |
| | _____ f) Okay, wird gemacht. Soll ich gleich Bike-Express anrufen? |

7 Schriftliche Beschwerden
Ordnen Sie den Brief.

① Mit freundlichen Grüßen
 Ono Bayer
 Geschäftsführer

④ Welker Büroeinrichtungen
 Blankstaße 25
 60471 Frankfurt

② Am Nachmittag wurden dann zwar die richtigen Teile nachgeliefert, aber es stellte sich heraus, dass Ihre Mitarbeiter nicht das richtige Werkzeug dabei hatten, um einige der Regale zusammenzubauen.

③ gestern fand nun endlich – eine Woche nach dem vereinbarten Termin – die Anlieferung und der Aufbau der von uns bei Ihnen bestellten Büroeinrichtung statt. Wie ich Ihnen bereits telefonisch mitteilte, verlief das aber alles andere als optimal. Wir hatten eine Anlieferung um 8 Uhr vereinbart und der Aufbau sollte bis 12 Uhr beendet sein.

⑤ Ihre Mitarbeiter kamen aber erst um zehn Uhr und der Aufbau ist bis zum jetzigen Moment nicht beendet. Zunächst stellte sich heraus, dass die Monteure teilweise die falschen Einrichtungsgegenstände dabei hatten. Außerdem stimmten einige Maße und Farben nicht.

⑥ Sie werden sicher verstehen, dass wir angesichts solcher Pannen, die uns wertvolle Arbeitszeit gekostet haben, nicht den vollen Preis bezahlen möchten. Deshalb schlagen wir Ihnen einen Abzug von 15 % der Nettorechnungssumme vor.

⑦ betaCOM GmbH & Co. KG
 Stresmannstraße 10
 68125 Mannheim
 Telefon 06203-918273
 E-Mail info@betacom.de

⑧ Diese stehen nun nach wie vor unaufgebaut in unseren Büroräumen. Wir gehen davon aus, dass sie im Lauf des heutigen Tages fertig aufgebaut werden.

⑨
Reklamation: Ihre Lieferung von Büroeinrichtungen vom 14.05.
 Sehr geehrte Damen und Herren,

15. Mai 20...

7								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

8 Beschwerdebriefe schreiben

8.1 Redemittel in Beschwerdebriefen – Ordnen Sie 1–6 und a–f zu.

- | | |
|--|---|
| 1. Trotz wiederholter Mahnungen | ___ a) wenn alle Mängel behoben sind. |
| 2. Wir möchten Sie auffordern, | ___ b) das Problem so schnell wie möglich zu lösen. |
| 3. Angesichts der aufgetretenen Probleme werden | ___ c) die Ware bis morgen geliefert wird. |
| 4. Sollten Sie das Problem nicht bis morgen lösen, | ___ d) ist die Ware nicht angekommen. |
| 5. Wir gehen davon aus, dass | ___ e) treten wir vom Kaufvertrag zurück. |
| 6. Wir begleichen die Rechnung erst, | ___ f) wir vom Kaufpreis 20 % abziehen. |

8.2 Wählen Sie einen Beschwerdeanlass und schreiben Sie einen Beschwerdebrief.

- Firma hat Kaffeeautomaten gekauft – ein zu kleines Modell wurde geliefert
- Neues Computernetzwerk installiert – Internetzugang wird dauernd unterbrochen
- Kopierer gekauft – Gerät funktioniert nicht, dauernd Papierstau
- Malerarbeiten wurden nicht sauber ausgeführt
- neuer Schreibtisch verspätet geliefert – Mängel: Kratzer im Lack, Schublade klemmt

9 Die zu liefernde Ware ...

9.1 Welche Aussage passt zu den Sätzen: a oder b?

- Das von Ihnen reparierte Fahrzeug läuft immer noch nicht.
 - Das Fahrzeug wurde zwar repariert, aber es funktioniert nicht.
 - Das Fahrzeug wurde noch nicht repariert.
- Das auszufüllende Formular finden Sie im Internet.
 - Das Formular ist bereits ausgefüllt.
 - Das Formular muss noch ausgefüllt werden.
- Frau Pin, ich habe Ihnen die gesuchte Adresse auf den Tisch gelegt.
 - Frau Pin muss die Adresse noch suchen.
 - Die Adresse wurde schon gesucht.
- Notieren Sie die zu bestellenden Lebensmittel bitte in der Vorlage im Internet.
 - Die Lebensmittel müssen noch bestellt werden.
 - Die Lebensmittel sind schon bestellt.

9.2 Welche Form passt in den Kontext: Partizip I oder II? Markieren Sie.

- Bitte fragen Sie die gewarteten / **wartenden** Gäste, ob sie etwas trinken möchten.
- Die vorbereiteten / vorbereitenden Häppchen und Getränke finden Sie im Nebenraum.
- Die ausgelieferten / ausliefernden Firmen können leider ihre Termine nicht halten.
- Die gedruckten / druckenden Unterlagen für die Konferenz liegen jeweils auf Ihrem Platz.
- Die diskutierten / diskutierenden Arbeitsgruppen dürfen nicht gestört werden.
- Die verschwundenen / verschwindenden Koffer werden vermutlich morgen ankommen.
- Heute streikt bei Webjet das fliegende / geflogene Personal für bessere Tarife.
- Nur in der Gewerkschaft organisierte / organisierende Arbeitnehmer bekommen Streikgeld.

10 Beratungsgespräche

Ordnen Sie die Redemittel zu.

- nach Wünschen fragen: 1, _____
- etwas empfehlen / etwas anbieten: _____
- nachfragen: _____
- nach Kontaktdaten fragen: _____



- Was für eine Couch soll es denn sein, eher modern oder eher konservativ?
- Ich kann Ihnen hier das Modell „Safari“ anbieten. Das ist sehr strapazierfähig.
- Gibt es dieses Modell auch als Dreisitzer?
- Möchten Sie eine Schlafcouch, die auch zum Bett ausklappbar ist, oder eine normale Couch?
- Also, wenn Sie etwas Größeres wollen, dann sollten Sie sich hier das Modell „Rio“ anschauen.
- Haben Sie vielleicht eine Karte? Dann würden wir Sie anrufen, wenn wir uns entschieden haben.
- Kann man dieses Modell auch einfarbig bekommen?
- Darf ich mir Ihre Telefonnummer aufschreiben oder haben Sie auch eine E-Mail-Adresse?
- Wir können Ihnen das Modell auch für eine Woche zur Ansicht in die Wohnung stellen.
- Setzen Sie sich mal auf die verschiedenen Modelle. Nehmen Sie sich Zeit. Möchten Sie Kaffee?