

Anfragen – Enquiries

Sie suchen einen Dienstleister oder Lieferanten und möchten von ihm einen Katalog seiner Leistungen, eine Preisliste oder ein detailliertes Angebot erhalten.

- E-Mails siehe Seite 73
- Geschäftsbriebe siehe Seite 86
- Faxe siehe Seite 77

Brifeling

Ähnlich wie im Deutschen kann man eine Anfrage damit beginnen, dass man dem Adressaten sagt, woher man seine Adresse hat oder sonst von ihm weiß (z.B. Internet, Katalog, Geschäftspartner, Handelskammer), oder worauf sich die Anfrage bezieht (Angebot, Werbeanzeige).

Es empfiehlt sich, dann die eigene Firma vorzustellen, damit der Adressat weiß, mit wem er es zu tun hat (die Größe Ihres Unternehmens könnte auch Auswirkungen auf den Preis eines Produktes haben).

Jetzt müssen Sie zum Punkt kommen; Sie sagen konkret, was Sie haben möchten, woran Sie interessiert sind. Falls Sie Weiteres in Erfahrung bringen wollen, hier ist der Ort dafür. Die üblichen Schlussfloskeln, die Sie aus Geschäftsbriefen, Faxen oder E-Mails kennen, runden Ihre Anfrage ab.

Für Anfragen, die wirklich große Aufträge betreffen, wird der traditionelle Geschäftsbrief bevorzugt, ansonsten ist das Fax oder die E-Mail das Mittel der Wahl.

Intercultural Communication

Egal ob Sie eine Anfrage wegen eines Produkts schreiben oder nur eine Auskunft haben möchten, bleiben Sie höflich. Want and must are out. Schreiben Sie stattdessen: "We would like to know if... / "We should have your offer by the end of the week? / "Could you please help us with some information?"

Im amerikanischen Englisch schreibt man für enquiry – inquiry.

1. Einleitende Redewendungen

Wir entnehmen Ihrer Anzeige in der Zeitschrift *Trade Journal*, dass ...

Wir fanden Ihre Anschrift / Adresse in der Zeitschrift ...

Wir erhielten Hinweise / Informationen, dass ...

We see from your advertisement in the *Trade Journal* that ...

We found your address in the [name of magazine] ...

We have been informed that ...

Wir haben unserem Geschäfts-partner / Lieferanten erfahren, dass Sie ...

Die Handelskammer hat uns mitgeteilt, dass ...

Wir haben Ihre Produkte beim Besuch der CeBIT in Hannover gesehen.

Beim Suchen nach ... sind wir auf die Webseite Ihrer Firma gestoßen.

We learned from a business partner / supplier that you ...

The Chamber of Commerce has informed us that ...

We saw your products at the CeBIT in Hanover.

While searching for ... we came across your company's website.

2. Die eigene Firma kurz vorstellen

Wir sind ein junges, schnell wachsendes Unternehmen und sind auf ... spezialisiert.

Wir sind ein renommierter Hersteller von ...

Unsere Firma ist ein führender Importeur von Werkzeugen mit ausgezeichneten Kontakten in der gesamten EU.

We are a young and rapidly growing firm specialising in ...

We are well-established manufacturers of ...

Our firm is a leading importer of tools with excellent contacts all over the EU.

3. Nennen Sie Ihr Anliegen

Wir würden gerne herausfinden, ...

Wir sind an Ihrem neuen Produkt interessiert, das in ... erwähnt wurde.

Wir bitten um einen Prospekt und eine Preisliste für die von Ihnen angebotenen Dienstleistungen.

Bitte fügen Sie einen Katalog mit Ihren neuesten Produkten bei.

Bitte machen Sie uns ein (Preis-) Angebot über ...

Für einen Kostenvoranschlag für ... wären wir dankbar.

Bitte nennen Sie uns Ihre günstigsten Preise für ...

Wir benötigen eine weitere Lieferung ...

We are interested in finding out ...

We are interested in your new product, mentioned in ...

Could you please let us have a brochure and a price list for the services you offer?

Please enclose a catalogue of your latest products.

Please send us a quotation for ...

We would be grateful for a cost estimate for ...

Please quote your lowest prices for ...

We need a further shipment of ...

④.mp3

4. Sie benötigen weitere Informationen



Wir bitten um nähere Angaben zu Ihren Liefer- und Zahlungsbedingungen.

We would be grateful for information on your terms of payment and delivery.

Gewähren Sie Mengenrabatt?

Do you grant any quantity discounts?

... Frühbucherrabatt?

... any early order discounts?

... Wiederverkaufsrabatt?

... trade discounts?

... Einführungsrabatt?

... introductory discounts?

... Skonto bei Barzahlung?

... cash discounts?

Können Sie ab Lager liefern?

Can you deliver ex stock?

Bitte geben Sie uns Ihr frühestes Lieferdatum an.

Please state your earliest delivery date.

Was ist die Mindestmenge für einen Probeauftrag?

What is the minimum quantity for a trial order?

⑤.mp3

5. Sie bitten um weitere Dienstleistungen



Wir wären dankbar für eine Präsentation Ihrer Dienstleistungen in unseren Geschäftsräumen.

We would welcome a presentation of your services on our premises.

Wir wären dankbar für einen Besuch Ihres Vertreters.

A visit by your representative would be appreciated.

⑥.mp3

6. Abschließende Bemerkungen



Wir freuen uns darauf, bald von Ihnen zu hören.

We look forward to hearing from you soon.

Wenn Ihre Preise konkurrenzfähig sind, werden wir Ihnen in Zukunft möglicherweise größere Aufträge erteilen können.

If your prices are competitive, we may be able to place substantial orders in the future.

Wenn die Ware unseren Kunden zusagt, dürften sich Ihre Erzeugnisse auf unserem Markt gut verkaufen lassen.

If the goods meet with our customers' approval, your products should sell well in this market.

Wir hoffen, bald von Ihnen zu hören.

We hope to hear from you shortly.

1. Beispiel-E-Mail

From:

sarah.brookfield@sportsisland.co.uk

To:

exports@herkules.com

CC:

20_09_25

Subject:

Enquiry about Herkules Turbotstar running shoes

Dear Sir/Madam

We saw your presentation of the new Turbotstar On and Off Road Running Shoe on your website and would like to ask you for further details.

We are a chain of sports equipment retailers with outlets in 12 major cities in the UK. For further information on our firm please see our website www.sportsisland.co.uk.

Please inform us about your export prices and possible discounts as well as your terms of payment and delivery. We may be placing regular orders for 300 to 400 pairs of each size. We assume that you will be able to deliver from stock.

In conclusion may we ask you to send us samples for test purposes.

Thank you for your attention to our enquiry. We look forward to hearing from you.

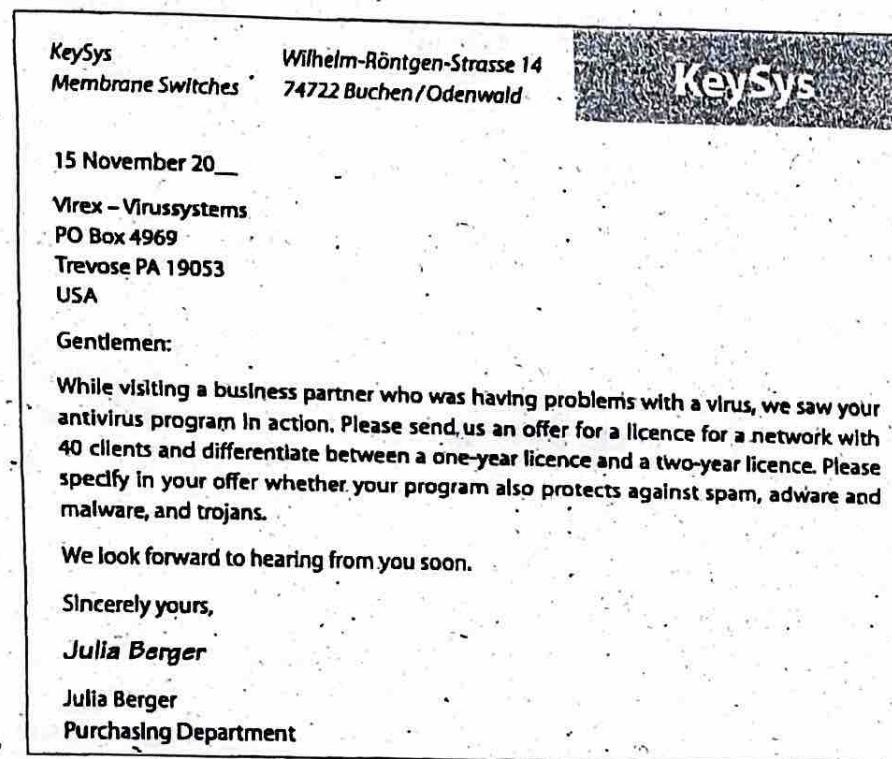
Best regards

Sarah Brookfield
Purchasing Manager
SPORTS ISLAND

41 Bryant Road
London W7 9QB
Tel. 020 74127333
Fax 020 74127334



2. Beispiel-Brief



Online-Link
808332-002

Test yourself!

Vervollständigen Sie den Brief mit den angegebenen Wörtern. Achten Sie auf Groß- und Kleinschreibung. Prüfen Sie Ihre Antworten unter dem Online-Link.

hearing • commerce • offer • delivery • order • payment
favourable • supplier

Dear Sir or Madam

We have been informed by the Chamber of [1] that you are one of the leading manufacturers of lubricating oils. We are presently looking for a new [2]. We use approximately 150 gal a year. Please send us an [3] for 10 gal. If the quality meets our standards we would like to [4] large quantities. Please quote your most [5] terms of [6] and [7]. We look forward to [8] from you soon.

Angebote - Offers

Sie möchten einem englischsprachigen Kunden ein Angebot schicken, entweder auf dessen Anfrage hin (man spricht hier von einem verlangten Angebot) oder ungefragt, weil Sie denken, dass es die Firma bzw. die Person interessieren kann (ein sogenanntes unverlangtes Angebot).

- Geschäftsbriebe siehe Seite 86
- Absagen / Entschuldigungen siehe Seite 6
- Telefonieren siehe Seite 137

Briefing

Im Falle eines verlangten Angebots (*solicited offer*) sollte das Angebot so früh wie möglich nach dem Eingang einer Anfrage versandt werden. Bedanken Sie sich beim Interessenten für seine Anfrage. Ihr Angebot sollte alle gewünschten Informationen enthalten. Falls dies in der Nähe der Zeit nicht möglich sein sollte, teilen Sie dem Interessenten mit, bis wann die fehlenden Informationen nachgereicht werden können.

Sie können auch die eine oder andere Zusatzinformation geben, wenn Sie denken, dass es dem Kundennutzen und/oder Leistungsfähigkeit überzeugen kann, Ihnen den Auftrag zugeben.

Richten Sie Ihr Angebot amendierlich an den zuständigen Mitarbeiter, sofern Sie dessen Namen kennen. Diese Vorgehensweise macht das Angebot persönlicher.

Falls Sie ein unverlangtes Angebot (*unsolicited offer*) abgeben möchten, ist es ebenfalls sehr wichtig, den Adressaten persönlich anzusprechen, verweisen Sie, wenn möglich, auf bisherige Geschäftsbeziehungen. Falls noch keine Geschäftsbeziehungen bestanden haben, können Sie auf gemeinsame Geschäftspartner verweisen.

Schließen Sie Ihr Angebot mit positiven Aussagen über Ihre Firma, Ihre Produkte bzw. Dienstleistungen usw.

Ein Bestandteil der Liefervereinbarungen im Außenhandel sind die *Incoterms* (siehe Seite 177 sowie <http://www.ice-deutschland.de>). Sie regeln die Pflichten von Käufern und Verkäufern, die Kosten und Risiken beim Transport von Gütern sowie die Geschäftsabwicklungspflichten. Die *Incoterms* gibt es in 31 Sprachen; sie werden von Gerichten anerkannt, besitzen aber keinen Gesetzesstatus. Auch in den USA finden sie vermehrt Anwendung.

1. Sich für eine Anfrage bedanken		4. Liefer- und Zahlungsbedingungen → Incoterms siehe Seite 177	
Wir danken Ihnen vielmals für Ihre Anfrage vom 2. Oktober wegen unseres neuen Sortiments von ...	Many thanks for your enquiry of 2 October about our new range of ...	Unsere Preise verstehen sich CIF Singapur.	Our prices are quoted CIF Singapore.
Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren ...	We were pleased to hear that you are interested in our ...	Lieferbedingungen: EXW (Ab Werk) Neustadt	Terms of delivery: EXW Neustadt
2. Einleitung eines unverlangten Angebots		Normalerweise lauten unsere Zahlungsbedingungen:	
Unsere Geschäftspartner Kallman und Lauderberg waren so freundlich, uns Ihre Adresse zu geben.	Our business partners, Kallman and Lauderberg, have been so kind as to give us your address.	<ul style="list-style-type: none"> • Barzahlung bei Auftragerteilung • Barzahlung bei Lieferung • 30 Tage netto, 10 Tage 2% Skonto • durch unwiderrufliches und bestätiges Akkreditiv 	<ul style="list-style-type: none"> • cash with order • cash on delivery • 30 days net, 10 days 2% • by irrevocable and confirmed letter of credit
Wir erhielten Ihre Adresse von der Wallischen Handelskammer.	We have received your address from the Welsh Chamber of Commerce.	Unseren Stammkunden gewähren wir offenes Zahlungsziel.	Regular customers are granted open account terms.
Wir haben auf der Hannover Messe mit Mitarbeitern an Ihrem Stand gesprochen und erlaubten uns auf folgendes spezielle Angebot hinzuweisen: ...	We spoke with your representatives at your stand at the Hanover Trade Fair and would like to draw your attention to our special offer: ...	Wir bitten um Zahlung per Banküberweisung auf unser Konto bei der ABC Bank.	We would request payment by bank transfer to our account with ABC bank.
3. Das eigentliche Angebot mit Angaben von Preisen		5. Nennung der Lieferfristen	
Wie gewünscht, fügen wir unseren neuesten Katalog und unsere Preisliste bei.	As requested, we are sending you enclosed our latest catalogue and price list.	Die Lieferzeit beträgt 6 Wochen.	The delivery period is 6 weeks.
Wir freuen uns, Ihnen hiermit folgendes Angebot machen zu können: ...	We are pleased to quote as follows: ...	Die Lieferung kann ab Lager erfolgen.	Delivery can be made ex stock.
Wir möchten Ihnen nun folgendes Angebot unterbreiten: ...	We would now like to make the following quotation: ...	6. Gültigkeit des Angebots	
... zum Stückpreis von € ... einschließlich Verpackung.	... at a unit price of € ..., including packing.	Das Angebot ist ...	The offer is
... abzüglich 30% Händlerrabatt.	... less 30% trade discount.	<ul style="list-style-type: none"> • fest bis 31. März. • unverbindlich. • gültig solange der Vorrat reicht. 	<ul style="list-style-type: none"> • firm until 31 March. • without engagement. • valid as long as stocks last.
Für Aufträge über mindestens 500 Stück wird 10% Mengenrabatt gewährt.	We can offer a 10% quantity discount on orders for at least 500 units.	Preisänderungen bleiben vorbehalten.	The prices are subject to change without notice.
Dürfen wir Sie auf unser Sonderangebot für ... aufmerksam machen?	May we draw your attention to our special offer for ...?	Zwischenverkauf vorbehalten.	The offer is subject to prior sale.
Für Barzahlung innerhalb von 10 Tagen gewähren wir 2% Skonto.	We grant 2% cash discount for payment within 10 days.	7. Freundlicher Schluss	
Wir freuen uns, Ihnen folgenden Kostenvoranschlag zu unterbreiten: ...	We take pleasure in submitting the following cost estimate: ...	Ich hoffe, dieses Angebot sagt Ihnen zu.	I hope this quotation will find your approval.
		Wir freuen uns darauf, Sie als Kunden begrüßen zu dürfen.	We look forward to welcoming you as our customers.
		Wir sichern Ihnen eine rasche und sorgfältige Erledigung Ihres Auftrags zu.	We assure you that your order will be dealt with promptly and carefully.
		Sollten Sie nun weitere Fragen haben, stehen Ihnen unsere Mitarbeiter jederzeit gern zur Verfügung.	Should you have any further queries, our staff will be pleased to assist you at any time.

Beispiel-Angebot

From: cornelia.klinkenberg@topelektronik.de
To: james.leigh@leigh.co.uk
Cc:
Sent: 20_08-03
Attachments:
Subject: SomeThing Mp3 Players

Dear Mr Leigh

Thank you very much for your interest in SomeThing Mp3 Players. We are delighted to quote you as follows:

	Unit price
500 units	article No. 487-13, 128 MB
300 units	Euro 83.50
	article No. 487-45, 1.5 GB
	Euro 144.50

Both articles are available from stock.

As regards article No. 487-26, 256 MB 3D we regret to inform you that we have only 400 units in stock. The price per unit is Euro 94.80. The delivery time for the remaining 300 units would be 6 weeks.

As a substitute that could be delivered immediately we would recommend article 487-15, which is an identical model except that the batteries have a life of 30 hours instead of only 24 hours. The unit price for this model is very favourable at Euro 106.40.

In view of the volume of your order we would be prepared to grant you 20% quantity discount on the entire order.

We are pleased to inform you that any goods that are in stock can be dispatched within 3 days from receipt of order.

Terms of payment and delivery as usual.

We hope to receive your order soon and look forward to serving you.

Best regards
Cornelia Klinkenberg
Topelektronik

Test yourself!

Bringen Sie die durcheinander gewürfelten Sätze eines Angebots in die richtige Reihenfolge. Prüfen Sie Ihre Antworten unter dem Online-Link.

1. We look forward to welcoming you as our customers.
2. Topsweets' Mint Bars
3. For first orders our terms of payment are cash with order. For regular customers our terms are 30 days net.
4. Our prices are quoted DDU to your premises. On orders for more than 100 kg we grant 10% discount. The mint bars can be delivered within 2-4 weeks from receipt of order, depending on the volume of the order.
5. We are pleased to send you enclosed our brochure describing our whole range of products and our special folder on Topsweets Mint Bars as well as our latest price list.
6. Dear Mr Sacher
7. To enable you to convince yourself of the superior taste of Topsweets Mint Bars, we are sending you by separate post samples together with an assortment of our other products. We are sure that you will be delighted with our sweets, which are very popular among discerning customers all over the world.
8. Encls: Brochure, folder, price list
9. Yours sincerely
Topsweets Ltd.
Martha Creams
10. Thank you very much for your recent enquiry.

Bestellungen, Aufträge – Orders

Sie möchten eine Bestellung aufgeben, sei es auf ein erhaltenes Angebot hin oder auf ein allgemeines Angebot, beispielsweise auf ein Produkt in einem Katalog.

Briefing

Wenn Sie eine Bestellung aufgeben, beziehen Sie sich einleitend auf ein vorliegendes Angebot, eine vorangegangene Korrespondenz, einen Katalog oder eine Webseite, auf der Sie die erwünschten Produkte oder Dienstleistungen gesehen haben. Falls Sie schon ein Angebot erhalten haben, bedanken Sie sich zunächst für dieses Schreiben.

Dann kommen Sie zur eigentlichen Bestellung. Wenn Sie mit dem vorliegenden Angebot einverstanden sind, sollten Sie die Daten und Angaben bestätigen. Ansonsten bitten Sie um Klärung oder Nachbesserung. Über die rechtlichen Aspekte, die daraus resultieren, dass Sie auf ein Angebot eine Bestellung aufgeben, sind Sie sich im Klaren.

Wenn Sie auf einen Katalog, eine Anzeige, eine Webseite oder dergleichen reagieren, zitieren Sie Ihre Quelle genau, und machen Sie präzise Angaben (Bestellnummer, Menge, Preis), damit es keine Missverständnisse gibt.

④.mp3

1. Bezug zu vorangegangenem Schriftverkehr



Vielen Dank für die Zusendung Ihres Angebots vom 3. August.

Wir haben Ihr Angebot vom ... genau durchgesehen und fügen unsere Bestellung Nr. ... bei.

Auf Ihrer Webseite bieten Sie für diesen Monat ...

In Ihrem Katalog fanden wir ...

Bitte liefern Sie uns folgende Positionen zu den unten genannten Bedingungen: ...

Wir möchten gerne 50 Muster von ... bestellen.

Würden Sie uns bitte 25 Kisten ... bis 25. August 20__ schicken?

Thank you for sending your offer dated August 3 / Thank you for your quotation of August 3.

We have studied your quotation of ... and enclose Purchase Order No. ...

On your website you offer ... for this month.

In your catalogue we found ...

Please supply the following items on the terms stated below: ...

We would like to order 50 samples of ...

Would you please send us 25 boxes of ... by August 25, 20__?

④.mp3

2. Eine vorangegangene telefonische Bestellung bestätigen



Wir bestätigen die telefonische Bestellung von heute Morgen wie folgt: ...

We confirm our order by telephone this morning as follows: ...

④.mp3

3. Liefer- und Zahlungsbedingungen sowie Lieferungszeitpunkt bestätigen → Incoterms siehe Seite 177

Wie vereinbart werden wir die Zahlung 30 Tage nach Rechnungsdatum per Banküberweisung vornehmen lassen.

As agreed, we will effect payment by bank transfer 30 days from date of invoice.

Beigefügt finden Sie meinen Bankscheck über \$1.905,93 zahlbar an Sportswelt, Augsburg.

Enclosed is my banker's draft for \$1,905.93 made payable to Sportswelt, Augsburg.

Die Zahlung erfolgt durch unwiderrufliches und bestätigtes Akkreditiv.

Payment will be made by irrevocable and confirmed letter of credit.

Ihre oben genannten Preise verstehen sich CIF Hamburg.

Your above-mentioned prices are quoted CIF Hamburg.

Die Lieferung soll DDU Stuttgart erfolgen.

Delivery is to be made DDU Stuttgart.

Vollständige Lieferung bis ... stellt eine feste Bedingung für diesen Auftrag dar.

Complete delivery by ... is a firm condition of this order.

Wir weisen darauf hin, dass die Ware bis spätestens 1. März hier eintreffen muss.

Please note that the goods must reach us by 1. March at the latest.

④.mp3

4. Anweisungen, Bitten um weitere Informationen



Bitte veranlassen Sie, dass der Transport von Eurotrans Ltd. durchgeführt wird.

Please arrange for transportation by Eurotrans Ltd.

Bitte sorgen Sie dafür, dass die Figürchen äußerst sorgfältig verpackt werden.

Please make sure that the figurines are packed with the utmost care.

Bitte bestätigen Sie diesen Auftrag umgehend.

Please acknowledge this order promptly.

④.mp3

5. Ein freundlicher Schluss



Wir sehen dem rechtzeitigen Eintreffen der Ware entgegen und freuen uns auf weitere Geschäfte mit Ihnen.

We look forward to receiving the goods in time and to doing further business with you.

Beispiel einer Bestellung

From: k.hauptmann@reisewelt.de
To: croft@northeastluggage.co.uk
Date: 19-Feb-20
Subject: Your offer for Crinkle Nylon Trolleys
Attachments Purchase Order no. GB/245

Dear Mr Croft

Thank you very much for your e-mail offer of 14 March. As an attachment we are sending you our Purchase Order no. GB/245 for a total of 150 Crinkle Nylon Trolleys.

We would like to confirm that the price per unit is €69.50 less 5% quantity discount. Payment will be made by bank transfer on receipt of invoice. Delivery is to be effected CIP Finsterwalde.

The goods must reach us by 15 May at the latest, and we reserve the right to cancel the order after that date. The goods are to be delivered to our warehouse at Berliner Chaussee 83, 03238 Finsterwalde. Please instruct your forwarders accordingly.

If this order is executed to our full satisfaction, you may expect further substantial orders from us.

Regards

Karola Hauptmann
Reisewelt Finsterwalde

Online-Link
808332-010

Test yourself!

Lesen Sie das folgende Beispiel einer Bestellung. Welche Informationen fehlen?
Prüfen Sie Ihre Antworten unter dem Online Link.

Dear Mrs Springer

10 December 20

Order No. 3529

Thank you for your quotation of December 4.

Please send the items on the enclosed order form to the above address.

Enclosed is my banker's draft for \$1,905.93 made payable to Sportwelt, Augsburg.

Yours sincerely

Gino Giacomelli
Gino Giacomelli
Manager

Bestätigung von Bestellungen und Aufträgen – Order confirmation / acknowledgement of order

Sie haben von einem Kunden eine Bestellung erhalten und möchten diese kurz bestätigen.

- Bestellungen, Aufträge siehe Seite 44
- Absagen, Entschuldigungen siehe Seite 6



Briefing

Bestellungen über das Internet werden gewöhnlich sehr schnell bestätigt. Viele Firmen, bei denen traditionell per Post oder Fax bestellt wird, sind allerdings dazu übergegangen, die Bestellungen nicht mehr zu bestätigen, sondern gleich eine Rechnung zu schicken.

Trotzdem schafft die Bestätigung über die eingegangene Bestellung vor allem bei neuen Kunden Vertrauen und Sicherheit. Auch große Bestellungen bei Stammkunden sollten bestätigt werden. Außerdem bietet eine Bestätigung Gelegenheit den Kunden auf weitere Angebote hinzuweisen. Somit gewinnt man vielleicht die Chance auf neue Aufträge.

Bestellungen ohne vorheriges Angebot oder auf freibleibende Angebote müssen aus rechtlichen Gründen bestätigt werden; dasselbe gilt für Bestellungen mit Vorbehalt bezüglich des Preises oder der Verfügbarkeit der Ware.

solche Bestätigungen haben in der Regel eine standardisierte Form und enthalten Auftragsdatum und -nummer, Angaben zur Liefer- und Zahlungsbedingungen, Angaben zum Lieferdatum und zur Versandart sowie zur Rechnung.

Ansonsten gelten die üblichen Regeln für den Schriftverkehr (Großformat-Schlusflöske). Der Aufbau kann so aussehen: Bezug auf die eingegangene Bestellung, Bestätigung und Wiederholung der Einzelheiten: Menge, Art und Qualität des Produkts, Preisvereinbarungen, Liefer- und Zahlungsbedingungen; dann die Information über die Lieferung sowie evtl. eine Bestätigung der sonst noch getroffenen Vereinbarungen.

.mp3

1. Bezug auf den Auftrag / die Bestellung

Vielen Dank für Ihre Bestellung vom 15. Juni.

Thank you for your order of June 15.

Wir haben heute Ihren Auftrag für 120 Kanister Schneldööl erhalten.

We have received as of today your order for 120 cans of cutting oil.

Wir möchten uns für Ihren Auftrag vom 12. August bedanken und Sie gleichzeitig als neuen Kunden begrüßen. Sie werden sehen, dass wir Ihren Auftrag prompt und zu Ihrer Zufriedenheit ausführen werden.

We would like to thank you for your order of 13. August and to welcome you as our new customer. You will see that we will deal with your order promptly and to your satisfaction.

.mp3

2. Den Auftrag bestätigen

Wir möchten Ihre Bestellung wie folgt bestätigen: ...

We would like to confirm your order as follows: ...

Wir bestätigen gerne Ihren Auftrag für die Lieferung von 30 Steuerungseinheiten.

We would like to acknowledge your order for 30 control units.

.mp3

3. Auf Details des Auftrags Bezug nehmen

Wie in unserem Auftrag aufgeführt, werden wir Ihnen 10% Preisnachlass gewähren.

As stated in our offer, we will grant you a discount of 10%.

Wie gewünscht, werden wir Ihnen zwei getrennte Rechnungen schicken.

As requested, we will send you two separate invoices.

Da diese Ihre erste Bestellung ist, möchten wir Sie um Barzahlung bei Lieferung bitten.

This being your first order, we request that you pay cash on delivery (COD).

.mp3

4. Bestätigung von Liefervereinbarungen

Der Auftrag / die Lieferung wird von uns versandt werden, sobald wir weitere Anweisungen von Ihnen erhalten haben.

The order / consignment will be dispatched / shipped as soon as we have received further instructions from you.

Wie vereinbart, werden wir die Lieferung spätestens zu Beginn der nächsten Woche versenden.

As agreed, we will dispatch the consignment by the beginning of next week at the latest.

Wir haben bereits Vereinbarungen für den so gen Versand getroffen.

We have already made arrangements for immediate shipment.

Wir haben bereits einen Spediteur verpflichtet, der die prompte Lieferung garantieren kann.

We have already contracted a freight forwarder who can guarantee prompt delivery.

5. Bestätigung besonderer Anweisungen und Wünsche des Kunden

Selbstverständlich werden wir Ihre besonderen Anweisungen die Verpackung betreffend streng beachten.

Just-in-time Lieferung ist für unsere Spediteure kein Problem. Wir haben viel Erfahrung mit dieser Art der Lieferung.

6. Freundliche Schlussfloskeln

Vielen Dank, dass Sie uns mit dieser Bestellung Ihr Vertrauen entgegengebracht haben.

Wir möchten Ihnen versichern, dass wir Ihren Auftrag mit größter Sorgfalt ausführen werden.

Wir freuen uns darauf, auch in Zukunft Ihr Geschäftspartner sein zu dürfen.

Wir freuen uns darauf, auch in Zukunft Aufträge von Ihnen zu erhalten.

Of course we will closely follow your instructions concerning packing.

Just-in-time delivery will not be a problem for our forwarders. We have a lot of experience with this kind of delivery.

We appreciate your entrusting us with this order.

We assure you that we will carry out your order with the utmost care.

We look forward to doing business with you in the future.

We look forward to receiving orders from you in the future.

Purchase Order	Delivery Address	Ref No	Line No	QTY UOM	Spec UOM	Sub
Purchase Order Date:						
Requested Delivery Date:						
Supplier Address:						
Reference:						
Item Listing						
Line #	Product Code	Description				
1						

Beispiel-Brief

Industrial Oils and Lubricants

Solutions for every lubrication problem

238 Union St.
Memphis, TN 38112

April 26, 20__

John Solveig
Minneapolis Milling Co.
1590 Grand Avenue
St. Paul, MI 55102

Dear Mr Solveig,

Thank you very much for your order of April 24, 20__

We are pleased to welcome you as our new customer. We assure you that we will execute your order with the utmost care.

We confirm your order as follows:

24 cans of cutting oil Chippey, 2.5 gal at € 39.95, catalogue number Lb 34-673, delivery as requested by May 30. Our forwarders Fast and Safe will contact you 5 days prior to delivery.

This being your first order, we would ask you to pay cash on delivery.

May we advise you that for good customers we grant a quantity discount of 10% when you order 50 cans of cutting oil.

We are confident that the consignment will arrive safely and trust that you will place further orders with us. We will give them our careful attention.

Yours sincerely,
Michael Zermat
Sales Department

Test yourself!

Übersetzen Sie folgende Wendungen ins Englische. Prüfen Sie Ihre Antworten unter dem Online Link.

1. Wir freuen uns darauf, auch in Zukunft Ihr Geschäftspartner zu sein.
2. Wir haben bereits einen Spediteur verpflichtet, der die prompte Lieferung garantieren kann.
3. Wir möchten uns für Ihren Auftrag vom 12. August bedanken und Sie als neuen Kunden begrüßen.
4. Selbstverständlich werden wir Ihre besonderen Anweisungen die Verpackung betreffend streng beachten.
5. Just-in-time Lieferung ist für unsere Spediteure kein Problem. Wir haben Erfahrung mit dieser Art der Lieferung.

Beschwerden äußern – Making complaints

Sie möchten mündlich (z. B. telefonisch) oder schriftlich eine Beschwerde oder Reklamation vorbringen wegen:

- einer verspäteten oder ausbleibenden Lieferung oder Dienstleistung
- einer fehlerhaften Lieferung oder Dienstleistung
- schlechter Qualität der Lieferung
- einer fehlerhaft funktionierenden Maschine
- einer verspäteten oder ausstehenden Zahlung
- Nichteinhaltung von Vereinbarungen.

→ Auf Beschwerden reagieren siehe Seite 25

Briefing

Für Beschwerden gilt wie für die übrige Kommunikation im Geschäftsleben auch: Bleiben Sie höflich, ruhig und gelassen. Es ist nicht sinnvoll, verbal um sich zu schlagen, auch wenn man im Recht ist. Unterlassen Sie alles, was die Geschäftsbeziehung stören oder gar für die Zukunft unmöglich machen könnte. Höflich bleibt heißt aber auch: Reden Sie in einem bestimmtton, sagen Sie klar, was Sie vom Geschäftspartner erwarten; setzen Sie deutliche (aber erfüllbare) Fristen. Manchmal ist es auch notwendig, juristische Konsequenzen aufzuzeigen, die Sie mit einschlägig erfahrenen Kollegen ab sprechen sollten.

Sie bauen Ihre Beschwerde so auf:

- Zunächst beziehen Sie sich auf eine Bestellung / eine Lieferung / eine Vereinbarung.
- Darauf stellen Sie sachlich fest, was nicht in Ordnung ist.
- Als Nachstes schlagen Sie vor, wie die Angelegenheit am Besten in Ordnung gebracht werden könnte.
- Am Schluss empfiehlt es sich, je nach Häufigkeit solcher Unstimmigkeiten, ein Verständnis für die Fehler, Hoffnung auf umgehende Korrekturen oder auf in Zukunft fehlerfreie Lieferungen zu äußern.



1. Eine Beschwerde am Telefon

Ich fürchte, es gibt ein Problem mit Ihrer letzten Lieferung.

Ich rufe an wegen Ihrer letzten Lieferung. Wir scheinen hier ein Problem zu haben.

Das Problem ist, dass die Artikel nicht die Farbe, Größe / Qualität haben, die wir bestellt haben.

I'm afraid there's a problem with your last delivery.

I'm calling about your last consignment. I think we have a problem here.

The problem is that the items were not delivered in the colour / size / quality that we ordered.

Das Problem ist, dass die Artikel nicht in der bestellten Menge geliefert wurden.

Ich rufe an wegen Ihrer letzten Rechnung. Es scheint, dass Sie die Zahlen irgendwie durcheinander gebracht haben.

Ihre Lieferung ist heute eingetroffen. Unglücklicherweise stellte sich heraus, dass Sie uns in Größe 42-43 statt der bestellten 200 Paar Holey Soles® nur 100 Paar geschickt haben.

Es tut mir Leid, Ihnen mitteilen zu müssen, dass zwei der chinesischen Vasen, die Sie geschickt haben, zerbrochen waren, obwohl die Verpackung unversehrt schien.

Selbstverständlich können wir Ihnen Bilder der beschädigten Artikel schicken.

Wäre es Ihnen möglich, uns die fehlende 100 Paar der Größe 42-43 bis Ende dieser Woche zu schicken?

Wir wären dankbar, wenn Sie uns einen Ersatz für die beschädigten Teile / Artikel bis Ende nächster Woche schicken könnten.

The problem is that the items were not delivered in the quantity that we ordered.

I am calling about your last invoice. It seems that you have somehow got the numbers mixed up.

The consignment arrived today. Unfortunately, we found that you sent only 100 pairs of Holey Soles® in size 42-43 instead of 200 pairs.

I am very sorry to inform you that two of the three Chinese vases you sent were broken, although the packaging seemed to be undamaged.

Of course we can send you pictures of the damaged items.

Do you think it will be possible to send us the missing 100 pairs of size 42-43 by the end of this week?

We would be grateful if you could send us replacements for the damaged parts / items by the end of next week.



2. Eine schriftliche Beschwerde



Ich nehme Bezug auf unseren Auftrag Nr. ...

Leider müssen wir uns bezüglich unseres Auftrags Nr. ... bei Ihnen melden.

I am writing with reference to our order no. ... I refer to our order no. ...

We are afraid we have to write to you about our order number.



3. Gründe für die Beschwerde angeben



Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass Sie uns das falsche Modell geschickt haben.

Wir bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen, dass die Lieferung noch nicht bei uns eingetroffen ist.

Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass

We are sorry to inform you that you have sent us the wrong model.

We regret to inform you that the consignment / the order has not yet reached us / has not yet arrived.

We are sorry to inform you that we

Beim Auspacken der Kisten stellte unsere Warenannahme fest, dass 15 Positionen fehlen.

Leider sind mehrere Teile
- beschädigt/schadhaft,
- zerbrochen/stark zerkratzt/
verschmutzt.

Die Ware hätte schon vor einer Woche eintreffen sollen.

Wir müssen leider darauf hinweisen, dass die Reparatur schlecht ausgeführt wurde.

4. Mögliche Ursachen des Problems nennen

Wir glauben, dass der Schaden auf unsachgemäße Behandlung beim Transport zurückzuführen ist.

Unser Auftrag wurde anscheinend mit dem eines anderen Kunden verwechselt.

5. Erwartungen an den Geschäftspartner

Bitte sorgen Sie dafür, dass die fehlenden Artikel sofort abgeschickt werden.

Wir möchten Sie bitten ...
- die mangelhafte Ware auf Ihre Kosten zu ersetzen.
- die schadhaften Artikel von unserem Lager abholen zu lassen.
- uns einen Preisnachlass von 20% zu gewähren.
- den Preis auf €780 zu senken.

Wir erwarten, dass Sie die Sache rasch und zu unserer vollen Zufriedenheit regeln.

On unpacking the cases our Incoming Goods Control discovered that 15 items are missing.

Unfortunately, several units are
- damaged/defective,
- broken/badly scratched/stained.

The goods should have arrived a week ago.

We are sorry to point out that the repair work has been poorly executed.

We believe that the damage may be due to rough handling in transit.

Apparently, our order was mixed up with another customer's order.

Please arrange for the immediate dispatch of the missing items.

We would ask you to replace the faulty goods at your expense.

Have the defective articles collected at our warehouse and grant us a price reduction of 20%.

Cut the price to €780.

We expect that you will settle this matter speedily and to our entire satisfaction.

Maria: Yes, there certainly is. The calendars have not arrived yet. They ought to have been here two weeks ago.

Joan: I see that they should arrive in Germany any day now. We dispatched them a week ago by air-mail.

Maria: Why didn't you let us know that delivery would be made two weeks later?
Joan: I'm very sorry. I was going to call you, but whenever I got round to it, it seemed to be the wrong time of day in Europe.

Maria: You could have mailed me.

Joan: That's true. I am so sorry. It won't happen again.

Maria: Well, as long as the calendars arrive in the next few days, no harm will be done.

Joan: Thank you very much for your patience.

Maria: You're welcome. Good bye, Joan.

Joan: Bye, Maria.

2. Beispiel-E-Mail

Frömi: sarah.brookfield@sportsisland.co.uk
To: mahajan@indiapsorts.id
Sent: 20_01_31
Subject: Polo shirts, our purchase order No. PH/346/06 of 18 Dec 20

Dear Mr Mahajan

The consignment of 5000 polo shirts under our above-mentioned purchase order arrived yesterday. However, when our Incoming Goods Control checked the merchandise we were dismayed to find that most of the polo shirts are not labelled correctly. The sizes printed on the inside tags sewn onto the shirts do not correspond to the sizes of the shirts. Needless to say, the polo shirts cannot be sold with these incorrect tags.

As it would be rather time-consuming to return the goods to you at your expense and wait for a replacement delivery, I would like to suggest that we commission a local firm to remove the tags and replace them with the right ones. You would, of course, have to bear the costs for the reworking and send us the required number of tags by air as soon as possible. We are disappointed at the way you have handled our first order and look forward to receiving your comments on this matter in the very near future.

Best regards
Sarah Brookfield
Purchasing Manager

Test yourself!

Sie hatten den „Herren-Anzug (suit) „Dandy“ bestellt, je 5 Größen in blau und in anthrazit. Geliefert wurden aber 5 Größen in braun statt in blau. Erklären Sie die

Auf Beschwerden reagieren – Dealing with complaints, adjusting complaints

Sie haben eine Beschwerde erhalten und möchten darauf reagieren. Dabei ist es wichtig, dies ruhig und höflich zu tun, selbst wenn der Kunde nicht im Recht ist. Schließlich wollen Sie Ihren Kunden nicht verlieren. Eine allgemeingültige Regel im Geschäftsleben heißt: "It is easier to lose a customer than to gain a new one."



→ Beschwerden äußern siehe Seite 36

Briefing

Beschwerden werden prompt beantwortet. Sie bleiben höflich und geduldig.

- Danken Sie dem Kunden, dass er Ihre Aufmerksamkeit auf das Problem gelenkt hat.
- Geben Sie, wenn möglich, eine Erklärung für das Vorfällene.
- Lassen Sie den Kunden teilhaben an der Suche nach den Ursachen und der Lösung.
- Vor allem aber: entschuldigen Sie sich.
- Wenn die Schuld tatsächlich bei Ihnen liegt, versprechen Sie Besserung für die Zukunft. Bieten Sie einen Kompromiss oder eine Kompensation für eventuell entstandene Unannehmlichkeiten.

Wenn die Schuld nicht bei Ihnen liegt, weisen Sie die Beschwerde – nach Angaben des Kunden – höflich zurück.

Intercultural Communication

In Deutschland wird mit Beschwerden oft betont sachlich und direkt umgegangen. Wir mussten feststellen, dass die Artikel 1–12 fehlen. In der englischsprachigen Welt werden sowohl die Beschwerden als auch die Reaktionen auf Beschwerden konzillanter im Ton vorgetragen. "It seems that items 1–12 are missing", das Bemühen um eine einvernehmliche Lösung wird betont.

④ .mp3

1. Erste Reaktionen auf eine Beschwerde



Vielen Dank für Ihr Schreiben vom ...

Thank you for your letter of ...

Danke für Ihre Mail, mit der Sie uns auf ein ernstes Problem aufmerksam gemacht haben.

Thank you for your e-mail drawing our attention to a serious problem.

④ .mp3

2. Sich für einen Fehler entschuldigen



Es tut uns sehr Leid, dass Sie Grund zur Unzufriedenheit mit ... hatten.

We are very sorry that you had reason to be dissatisfied with ...

Wir bitten für diesen Fehler um Entschuldigung.

We wish / would like to apologize for this mistake.

Es tut uns außerordentlich Leid, dass Sie so schlecht bedient wurden.

We are extremely sorry for the poor service you have received.

Bitte entschuldigen Sie, dass Sie so schlecht bedient wurden.

Please accept our apologies for this poor service.

Wir möchten darauf hinweisen, dass es das erste Mal ist, dass wir mit diesem Spediteur ein solches Problem haben.

We would like to point out that this is the first time we have had a problem of this kind with this forwarder.

④ .mp3

3. Problem erklären und Nachforschungen anstellen



Wir haben die Sache untersucht und herausgefunden, dass das Problem auf falschen Gebrauch / falsche Verwendung zurückzuführen ist.

We have looked into the matter and found that the problem was caused by incorrect use.

Offensichtlich wurde Ihre Bestellung mit der eines anderen Kunden verwechselt.

Apparently, your order was mixed up with another customer's order.

Der Schaden wurde durch fehlerhafte Software verursacht.

The damage was caused by faulty software.

Wir werden die Angelegenheit untersuchen und Sie über die Schritte informieren, die wir unternommen haben.

We will investigate the matter and inform you of the steps taken.

④ .mp3

4. Lösung vorschlagen, Erwartungen an den Kunden äußern



Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass Ersatz bereits unterwegs ist.

We are pleased to inform you that replacements are already on their way to you.

Wir werden Ihnen die fehlerhaften Teile umgehend und kostenfrei ersetzen.

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass die fehlenden Artikel bereits auf dem Weg zu Ihnen sind.

Wir sind bereit, den Preis um 15% zu senken, wenn Sie sich entschließen, die Ware zu behalten.

Bitte schicken Sie uns die fehlerhaften Teile unfrei zurück.

④ .mp3

5. Eine ungerechtfertigte Reklamation zurückweisen



Nach gründlicher Untersuchung des Falles müssen wir festhalten, dass der Auftrag vertragsgemäß ausgeführt wurde.

Da wir keinerlei Schuld daran haben / Da uns keinerlei Schuld trifft, bleibt uns nichts anderes übrig, als Ihre Reklamation zurückzuweisen.

Da wir nicht Schuld sind, haben wir keine andere Wahl, als Ihren Anspruch zurückzuweisen.

Obwohl wir nicht für die Verspätung verantwortlich sind, sind wir bereit, Ihnen einen Preisnachlass von 20% zu gewähren.

Wir schlagen vor, dass Sie sich mit diesem Problem an den Spediteur / die Versicherung wenden.

④ .mp3

6. Eine kundenfreundliche Lösung finden



Wir hoffen, dieser Vorschlag findet Ihre Zustimmung.

Wir gehen davon aus / sind davon überzeugt, dass die vorgeschlagene Lösung dazu beiträgt, die Angelegenheit zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu erledigen.

We will replace the faulty parts / components without delay and free of charge.

We are glad to inform you that the missing items are already on their way to you.

We are prepared to reduce the price by 15% if you decide to keep the goods.

Please return the faulty parts carriage forward.

After careful examination of the case we must say that the order was carried out in accordance with the contract.

As we are in no way to blame we have no alternative but to reject your claim.

As we are not at fault we have no alternative but to reject your claim.

Even though we are not responsible for the delay we are prepared to grant you a discount of 20%.

We suggest that you report the matter to the forwarder / insurance company.

We hope that this proposal will meet with your approval.

We trust that the solution which we have suggested will help to settle the matter to the satisfaction of all parties concerned.

Beispiel-E-Mail → Beschwerden außen siehe Seite 36

Dear Ms Brookfield

Thank you for your e-mail drawing a serious problem to our attention.

We are very sorry for the inconvenience caused by the incorrect labelling of the polo shirts and thank you for suggesting a solution. We perfectly agree with you that it would be best to ask a firm in Britain to replace the tags. New tags have already been dispatched to your address by air. It goes without saying that we are prepared to bear the costs for the re-labelling of the polo shirts.

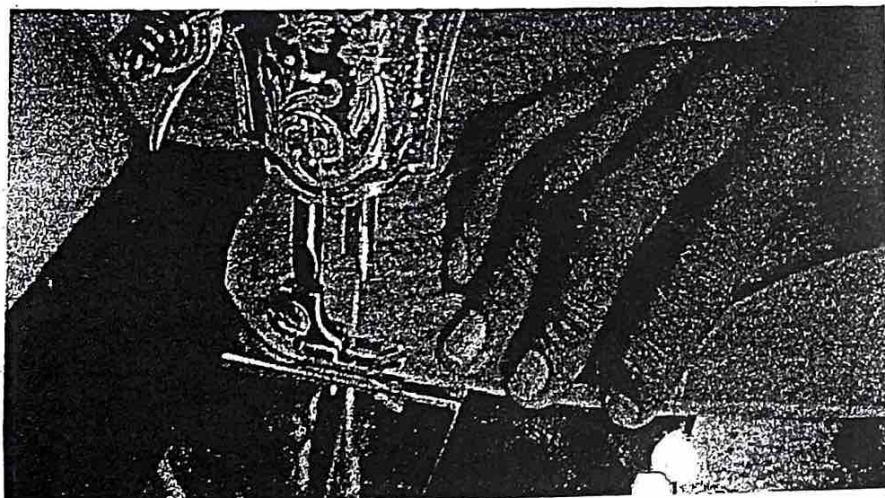
Meanwhile we have started investigations into how this mistake could have happened and promise to improve our quality-control procedures.

To make up for the inconvenience caused, we would like to offer you a price reduction of 10% on your next order.

We look forward to hearing from you again.

Best regards

Kunal Mahajan
Export Manager
India Sports
112 Delhi Road, Meerut-250 001
Uttar Pradesh, India
Tel. +91 121 2512270
Fax +91 121 2512275



Test yourself!

Entschieden Sie welche Beschwerde zu welcher Reaktion passt. Prüfen Sie Ihre Antworten unter dem Online Link.

Complaints

1. Although you promised delivery within a week, our order no. 7040 has not yet arrived. Could you please look into this matter?

2. On 18 January we ordered 700 jars of tomato relish by phone but you sent us only 400 jars. Would you please arrange for the missing 300 to be shipped to us immediately?

3. When we signed the contract for the building of the conservatory you promised that the work would be completed in four weeks. That was 2 months ago and the work is still only half finished.

4. The packaging of the DVDs appeared to be in perfect condition. On unpacking the DVDs, however, we discovered a number of scratches. A list of the damaged DVDs is enclosed.

Dealing with complaints

a. 300 jars of tomato relish have already been handed over to our forwarders for transportation to Germany. We are very sorry for this oversight. It seems that the person processing your order must have mistaken the handwritten 7 on the telephone memo for a 4.

b. We are at a loss to understand how this could have happened. Nevertheless, we will be sending you replacements for the damaged goods first thing tomorrow morning. A thorough investigation into our quality-control procedures has already been initiated.

c. Please accept our apologies for the delay. Your order was dispatched the day before yesterday and should reach you in the next few days. We apologize once more for the delay that was due to the introduction of new software in our dispatch department.

d. I would like to apologize for the delay for which we are, however, not completely to blame. When work was in progress you asked for a number of alterations that held up work. For example, there was an additional delivery time for the Italian tiles you insisted on instead of the British ones provided for in our offer.