

Aufgabe 1.14

A1

Sie arbeiten bei der Firma Kern und brauchen 8 neue Laserdrucker. Sie möchten Informationen über das Modell LOTARI Powercolor 5600 L. Rufen Sie die Firma T&T Computer AG an, erklären Sie den Grund Ihrer Anfrage und bitten Sie um ein Angebot. Fragen Sie nach dem Preis, dem Mengenrabatt, der Lieferzeit, den Lieferbedingungen und der Zahlungsfrist.



Aufgabe 1.14

B1

Sie arbeiten bei der Firma T&T Computer AG. Ein Kunde/Eine Kundin braucht neue Laserdrucker. Beantworten Sie seine/ihre Fragen anhand folgender Informationen:

LOTARI Powercolor 5600 L

Laserdrucker, 20 Seiten/Minute

Preis: 145,- €

5 % Mengenrabatt

Lieferfrist: 2 Wochen

Lieferung frei Haus

Zahlung normalerweise bis 30 Tage nach der Bestellung; bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen 3 % Skonto

Aufgabe 1.15

Ihr Chef/Ihre Chefin fährt vom 27. bis 30. Juni zu einem Kongress nach Berlin. Er/Sie schätzt Kulturveranstaltungen und würde gern einen Abend im Theater verbringen.

Rufen Sie in der Touristeninformation in Berlin an und erkundigen Sie sich nach Theatervorstellungen:

- Welche Vorstellungen kommen in Frage?
- Datum und Uhrzeit
- Preis
- Zahlungsmodalitäten
- Zusendung eines Programmheftes



Aufgabe 1.15

Sie sind Mitarbeiter(in) in einer Touristeninformation in Berlin und informieren Ihre Kunden unter anderem über aktuelle Theatervorstellungen und Veranstaltungen, Sie verkaufen Theaterkarten und Tickets für Veranstaltungen in Berlin.

In der Zeit vom 27. bis 30. Juni können Sie folgende Theatervorstellungen anbieten:

- vom 27.6. bis 4.7.20...: das Theaterstück „Die Mausefalle“ von Agatha Christie im Kriminal-Theater, 20.30 Uhr, nummerierte Plätze, 39,15 € und 33,20 €
- am 28.6.20...: Die One Man Kult Comedy „Caveman“ in der Treptow Arena, 20.30 Uhr, 19,60 €, 25,30 € und 29,20 €
- am 30.6.20...: „Eine Nacht in Venedig“ im Berliner Theater, 17.00 Uhr, freie Platzwahl, 20,35 €

Zahlung: bei der Reservierung mit Kreditkarte oder an der Theaterkasse eine Stunde vor Vorstellungsbeginn

Achtung: Reservierung spätestens bis zum 15. Juni!

Aufgabe 2.10

Mit Ihren Arbeitskolleginnen und Kollegen planen Sie, eine Woche Winterurlaub in der Schweiz zu machen. Sie erkundigen sich bei einem Reisebüro im Engadin nach einem günstigen Pauschalangebot:

Datum: 28.12.20.. bis 3.1.20..

Anzahl Teilnehmer: 8 Frauen + 13 Männer

Fragen Sie nach:

- Ort
- Sportmöglichkeiten
- Unterkunft und Lage
- Zimmertyp
- Anreise und Abreise
- Ermäßigung für Gruppen
- Leistungen, die im Preis inbegriffen sind (Sauna, Fitnessraum, WLAN u. Ä.)
- Parkplätze
- Unterhaltung und Veranstaltungen vor Ort



Aufgabe 2.10

Sie arbeiten in einem Reisebüro. Ein Kunde/Eine Kundin ruft an und erkundigt sich nach einem günstigen Pauschalangebot für einen Winterurlaub im Engadin. Sie empfehlen das Hotel Schweizerhof in Sils Maria und geben folgende Informationen:

Sils-Maria/Engadin: Ferienort für Naturliebhaber und Sportbegeisterte, auf 1800 Meter Höhe

Sportmöglichkeiten: Skifahren, Langlaufen, Snowboarden (Funpark), Schlittschuhlaufen, Curling

HOTEL SCHWEIZERHOF

Lage: Zentral und doch ruhig gelegen, Aussicht auf den See und die Berge

Das Ski- und Wandergebiet ist einfach und schnell erreichbar – entweder mit dem kostenlosen Skibus (Fahrt etwa 10 Minuten) bis zur Talstation oder zu Fuß etwa eine halbe Stunde; Bushaltestelle direkt vor dem Hotel.

Hoteleinrichtung: 248 Betten, stilvoller Speisesaal, gemütliche Bar mit Livemusik, Fitnessraum und Sauna, Tiefgarage

Unterkunft: Alle Zimmer mit Telefon und Internetanschluss, TV, Dusche/WC, Doppel-, Dreier- und Einzelzimmer mit oder ohne Balkon

Sport und Unterhaltung: ruhige Bibliothek, Internet Lounge, Billard, Tischtennis, Tischfußball, Schlitten- und Fahrradvermietung

Wochen-Pauschalpreise: Unterkunft von Samstag bis Samstag, Halbpension, Fitnessraum (ohne Sauna)

Wintersaison (1.12.20.. bis 12.4.20..)

Doppelzimmer mit Dusche/WC, ohne Balkon, Bergseite:

CHF 791.-

Doppelzimmer mit Dusche/WC, mit Balkon:

CHF 861.-

Einzelzimmer mit Dusche/WC, mit Balkon:

CHF 931.-

Einzelzimmer mit Dusche/WC, ohne Balkon:

CHF 890.-

Dreibettzimmer mit Dusche/WC, mit Balkon, Seeblick:

CHF 750.-

Dreibettzimmer mit Dusche/WC, ohne Balkon:

CHF 700.-

Ermäßigte Preise:

Kinder im Zimmer der Eltern: CHF 280.- |

Gruppe ab 10 Personen: 20 % Ermäßigung

Zuschlag

Weihnachten/Silvester vom 21.12.20.. bis 3.1.20.. :

CHF 70.- pro Person pro Woche

Parkplatz

Tiefgarage: pro Woche CHF 63.-/

Außenparkplatz: pro Woche CHF 35.-

Aufgabe 2.11

In Ihren Büros möchten Sie die alten Drucker durch aktuelle, leistungsstarke Modelle ersetzen. Sie rufen bei der Firma LENOX an und bitten um ein Angebot für vier Drucker.

Gewünschtes Modell:

Multifunktionsdrucker Modell 924 TXP

Multifunktionsdrucker mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis

Dieses Modell ist leider nicht mehr verfügbar und der Verkäufer/die Verkäuferin empfiehlt Ihnen ein anderes. Bitten Sie ihn/sie um ein detailliertes Angebot (Leistung des Druckers und technische Daten, Preis, Mengenrabatt, MwSt., Lieferung, Zahlungsbedingungen, schriftliche Bestätigung des Angebots). Ihre Firma: Syntex GmbH, Leipziger Straße 15, 39104 Magdeburg



Aufgabe 2.11

Sie sind Angestellte(r) bei LENOX. Ein Kunde/Eine Kundin ist an Druckgeräten interessiert und möchte ein Angebot über vier Laser-Multifunktionsdrucker Modell PowerPrint T 9248 XW.

Leider ist das gewünschte Modell nicht mehr verfügbar. Empfehlen Sie ihr/ihm folgendes Modell:

- Laser-Multifunktionsdrucker Modell CoolPrint AB 125 PX, sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Funktionen: drucken, scannen, faxen, kopieren; WLAN-fähig
- Leistung: sehr schnell mit bis zu 28 S./Min.
- Besonderes: Toner, Papier und Energie sparen mit Eco Save Taste

Bitten Sie den Kunden/die Kundin um seine/ihre Angaben, um ihm/ihr das Angebot zuschicken zu können.

Aufgabe 3.11

A5

Sie arbeiten bei der Versicherungsgesellschaft „Komplett-Versicherung“. Ihr Chef hat in der Wirtschaftszeitung „Cash“ eine interessante Anzeige für Werbeartikel gesehen. Er möchte, dass jeder Kunde, der eine Lebensversicherung abschließt, ein Geschenk bekommt. Er hat an eine Schreibmappe mit einem A4-Schreibblock und einem Kugelschreiber gedacht. Auf der Schreibmappe, dem Schreibblock und dem Kugelschreiber möchte er das Logo der Versicherung aufdrucken lassen. Sie telefonieren im Auftrag Ihres Chefs und bestellen eine größere Menge: Schreibmappen der Marke Bellemain Paris, Kugelschreiber Caran, Modell Albula, und Schreibblöcke der Marke Elco.

Außerdem möchten Sie noch wissen:

- Ist eine Lieferung innerhalb von 10 Tagen möglich?
- Wie viel kostet der Aufdruck des Logos pro Block und Kugelschreiber?
- Gibt es Mengenrabatt?
- Wie sind die Lieferungs- und Zahlungsbedingungen?



Aufgabe 3.11

B5

Sie sind in der Werbebranche tätig und arbeiten bei der Firma „Graphik und Design“. Sie erhalten eine telefonische Bestellung und beantworten die Fragen des Kunden/der Kundin.

- Lieferung innerhalb von 10 Tagen nicht möglich, frühestens in 14 Tagen
- Schreibmappe der Marke Bellemain Paris, 12,80 € pro Mappe, Aufdruck des Logos kostet 0,65 €; Kugelschreiber Caran, Modell Albula 1,29 €/Stück, mit Aufdruck 1,80 €, ab 500 Stück; Schreibblock Elco 2,- €, mit Aufdruck des Logos (3 verschiedene Farben) auf Blättern 2,25 €
- Mengenrabatt für alle gewünschten Artikel 5 % ab 100 Stück, 10 % ab 500 Stück
- Lieferung frei Haus
- Zahlung normalerweise bis 30 Tage nach der Bestellung; bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen 2 % Skonto

Aufgabe 3.12

A6

Sie arbeiten im Immobilienbüro M&M Immobilien. Vor zwei Tagen haben Sie im Möbelhaus Möbel Schulze Büromöbel bestellt. Aus einem bestimmten Grund müssen Sie Ihre Bestellung widerrufen. Sie telefonieren mit der Firma Möbel Schulze.

- Nennen Sie den/die Artikel, den/die Sie bestellt haben (Marke, Modell ... usw.).
- Entschuldigen Sie sich und erklären Sie den Grund Ihres Widerrufs.
- Bedanken Sie sich für das Entgegenkommen der Firma Möbel Schulze.



Aufgabe 3.12

B6

Sie sind Angestellte(r) im Möbelhaus Möbel Schulze. Sie erhalten den Anruf eines Kunden, der seine Bestellung widerrufen möchte. Sie können nicht entscheiden, ob der Widerruf angenommen werden kann. Sie müssen zuerst mit Ihrer Vorgesetzten sprechen, doch sie ist für drei Tage im Ausland auf einer Möbelmesse. Sie bitten den Kunden, den Widerruf schriftlich an Sie zu schicken und in drei Tagen wieder anzurufen.

Aufgabe 3.13

A7

Sie sind Assistent(in) bei der Firma Contax in Göppingen (Tel. +49 (0)71 61 / 44 73 08). Sie haben vom 11. bis 14. Oktober (3 Nächte) für Ihren Geschäftsführer, Herrn Holzauer, ein Hotelzimmer im Hotel Mitte in Berlin reserviert. Es handelt sich um ein Einzelzimmer mit Internetanschluss.

Leider ist Ihrem Chef ein wichtiger Geschäftstermin dazwischengekommen und Sie müssen die Reservierung ändern: Die Ankunft von Ihrem Chef wäre am 12. Oktober, allerdings erst spät am Abend, weil es an dem Tag keine früheren Flüge gibt. Der Abreisetag bleibt unverändert.

Rufen Sie im Hotel Mitte an und erklären Sie die Situation. Bitten Sie am Ende des Gesprächs um eine Buchungsbestätigung (am besten per E-Mail).



Aufgabe 3.13

B7

Sie sind Receptionist(in) im Hotel Mitte in Berlin. Eine Kundin/Ein Kunde ruft an, um eine Buchung zu ändern. Sie fragen sie/ihn, ob der Internetanschluss im Zimmer unverzichtbar ist. Sie bieten ihr/ihm ein Zimmer an, das ein wenig mehr kostet, denn das ist das einzige freie Zimmer für 2 Nächte. Sie klären den Tag der Ankunft und der Abreise und bitten die Assistentin/den Assistenten, den Namen der Firma und des Geschäftsführers zu wiederholen. Sie sind gern bereit, die Buchung per E-Mail zu bestätigen und fragen nach der E-Mail-Adresse.

Aufgabe 4.7

A8

Sie arbeiten bei der Firma Biermann Trade GmbH in Dresden. Sie haben bei Comfort Office AG in Essen zwei Regale, Modell Compact, bestellt. Sie haben bis heute noch nichts erhalten und der Liefertermin ist bereits um zwei Wochen überschritten. Sie rufen die Firma an und setzen eine Nachfrist. Nach diesem Datum wollen Sie die Ware nicht mehr annehmen.



Aufgabe 4.7

B8

Sie arbeiten bei Comfort Office AG in Essen. Ein unzufriedener Kunde (bzw. eine Kundin) ruft Sie wegen eines Lieferverzugs an. Sie beruhigen den Kunden/die Kundin und erklären ihm/ihr den Grund für die nicht eingehaltene Lieferfrist. Sie sind mit der gesetzten Nachfrist einverstanden und sagen eine pünktliche Lieferung zu dem neuen Termin zu.

Aufgabe 4.8

A9

Sie arbeiten als Verkaufsleiter(in) bei der Firma Moser AG in Kassel. Ein Kunde hat Ihnen eine Mahnung wegen Lieferverzug (siehe Brief S. 58) geschickt. Sie nehmen sofort mit der Speditionsleiterin/dem Speditionsleiter Ihrer Firma Kontakt auf und besprechen das Problem. Sie erklären ihr/ihm den bisherigen Ablauf (Inhalt des Briefes) und wollen eine Lösung finden.



Aufgabe 4.8

B9

Sie sind Speditionsleiterin/Speditionsleiter bei der Firma Moser in Kassel. Der Verkaufsleiter/die Verkaufsleiterin der Firma kontaktiert Sie wegen einer Mahnung, die er/sie von der Firma Baumann AG erhalten hat. Sie erklären ihm/ihr, dass Ihnen Herr Sutter, Vertreter bei Moser AG, nie einen Bestellschein für die 4 Kopiergeräte gegeben hat.

Aufgabe 4.9

A10

Sie arbeiten in der Versandabteilung bei der Firma Flückiger in Mainz. Ein Kunde/Eine Kundin hat bei Ihnen 5000 Etiketten für Anfang Mai bestellt. Leider können Sie nicht zum vorgesehenen Termin liefern. Am 10. Mai rufen Sie den Kunden/die Kundin an, um sich zu entschuldigen und die Gründe für die Verzögerung zu erklären.

Grund: defekte Maschine (neue Ersatzteile müssen im Ausland bestellt werden)

Dauer der Reparatur: 3 Wochen

Lieferung: Mitte Juni



Aufgabe 4.9

B10

Sie haben Etiketten bei der Firma Flückiger in Mainz bestellt. Sie hatten um Lieferung bis spätestens Anfang Mai gebeten. Der Liefertermin wurde Ihnen von einem Mitarbeiter bestätigt.

Am 10. Mai haben Sie Ihre Bestellung immer noch nicht bekommen. Die Firma ruft an, um Sie über die Gründe der Verzögerung zu informieren und einen neuen Liefertermin zu vereinbaren. Eine verspätete Lieferung können Sie jedoch nicht akzeptieren. Sie müssen an Ihre Kunden Werbeartikel verschicken und brauchen die Etiketten für die Adressen. Sie stornieren Ihre Bestellung.

Aufgabe 5.11

A11

Der gelieferte Tischrechner (Modell Johnson PXL 4598 T für 72,49 €) ist in schlechtem Zustand bei Ihnen eingetroffen. Sie möchten den Artikel umtauschen. Rufen Sie das Versandhaus Inter Shop an und reklamieren Sie die Lieferung.

Verwenden Sie folgende Angaben:

- gleiches Modell lieferbar?
- zu lange Lieferfrist!
- Preisunterschied?
- Preisermäßigung?



Aufgabe 5.11

B11

Sie arbeiten bei Inter Shop. Ein Kunde/Eine Kundin ruft bei Ihnen an und reklamiert die gelieferte Ware.

Fragen und antworten Sie anhand folgender Punkte:

- geliefertes Modell?
- Modell leider nicht mehr auf Lager
- Lieferfrist: 2 Wochen
- Tischrechner durch ein ähnliches, aber teureres Modell, Counter RP 87 eH, ersetzen?
- Preis: 89,- €
- nur 10 % Rabatt möglich

Aufgabe 5.12

A12

Sie arbeiten beim Unternehmen Raemy & Co. AG in Braunschweig. Sie lassen zweimal pro Woche Ihre Büroräume von der Firma „Saubere“ reinigen. In letzter Zeit waren Sie jedoch mit den Reinigungsarbeiten unzufrieden. Sie telefonieren mit dem Chef/der Chefin der Firma „Saubere“ und erklären, womit Sie nicht zufrieden sind. Wenn sich die Qualität der Arbeit nicht bessert, sehen Sie sich gezwungen, eine andere Reinigungsfirma mit den Arbeiten zu beauftragen.



Aufgabe 5.12

B12

Sie sind der Geschäftsinhaber/die Geschäftsinhaberin von Saubere Gebäudereinigung Braunschweig. Ein(e) Mitarbeiter(in) der Firma Raemy & Co. ruft Sie an. Er/Sie ist in letzter Zeit mit der Reinigung und Pflege der Büroräume unzufrieden. Sie erklären, dass Sie die Sache untersuchen und mit dem Verantwortlichen der Putzkolonne sprechen werden. Sie versprechen, dass in Zukunft alles wieder zur vollen Zufriedenheit erledigt wird.

Aufgabe 5.13

A13

Sie sind Angestellte(r) beim Architektenbüro „Sturny & Partner“ in Konstanz. Ihr Büro mietet jährlich 10 Parkplätze für die Angestellten und die Besucher. In letzter Zeit beschwerten sich allerdings viele Kunden, dass alle Parkplätze belegt sind. Ihr Chef bittet Sie, den Vermieter (die Immobilienfirma Segesser) zu kontaktieren und das Problem zu klären.

- Fragen Sie, wer sich um die Parkplatzvermietung kümmert.
- Erläutern Sie die Situation: Wenn man früh morgens kommt, gibt es keine Parkplatzprobleme, aber ab 9 Uhr werden die Plätze oft von Personen genutzt, die im naheliegenden Supermarkt einkaufen gehen.
- Machen Sie deutlich, dass diese Situation Ihren Kunden gegenüber nicht tolerierbar ist.
- Weisen Sie auf eventuelle Konsequenzen hin, falls es keine Verbesserung gibt.



Aufgabe 5.13

B13

Sie sind Angestellte(r) im Immobilienbüro Segesser. Sie erhalten einen Anruf von einem unzufriedenen Kunden, der sich wegen der Nutzung der Kundenparkplätze beschwert.

- Fragen Sie, seit wann das Problem besteht.
- Fragen Sie nach den Nummern der Parkplätze.
- Zeigen Sie Verständnis für das Problem.
- Erklären Sie, dass es in Bezug auf die verantwortlichen Personen eine Änderung gab und dass das Problem eventuell damit zu tun hat (nicht genügend Kontrollen und Bußgelder).
- Sie versprechen alles zu tun, um dieses Problem zu regeln.

Aufgabe 6.6

A14

Sie sind Personalchef/Personalchefin der Firma SUMAX und führen ein Vorstellungsgespräch mit einem Bewerber/einer Bewerberin.

Information über die Firma SUMAX:

- SUMAX ist ein mittelständisches Unternehmen mit Niederlassung in Berlin
- seit 20 Jahren beschäftigt sich SUMAX mit Spezialreinigung in allen Bereichen
- jährlich betreut SUMAX etwa über 1000 Projekte, bei denen modernste Technik und Verfahren eingesetzt werden

Machen Sie sich Notizen zu den folgenden Punkten und sprechen Sie mit dem Bewerber/der Bewerberin. SUMAX sucht eine/-n kaufmännische/-n Mitarbeiter/-in für Einsatz und Kontrolle der Mitarbeiter, Terminplanung, Kontrolle von Maschineneinsätzen, Rechnungsprüfungen und für die Aktualisierung der EDV-Daten. Von dem Kandidaten/der Kandidatin wird erwartet:

- abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung
- gute EDV-Kenntnisse
- Durchsetzungsvermögen und selbstständige Arbeitsweise, gute kommunikative Fähigkeit, Organisationsfähigkeit und Flexibilität
- Sie bieten einen interessanten Arbeitsplatz mit leistungsgerechter Bezahlung, ein gutes Arbeitsklima und eine umfassende Aus- und Weiterbildung
- Arbeitszeiten, Aufstiegschancen, Sozialleistungen und Urlaubsregelung



Aufgabe 6.6

B14

Sie bewerben sich um die Stelle als kaufmännische/-r Mitarbeiter/-in bei der Firma SUMAX in Berlin.

Information über die Firma SUMAX:

- SUMAX ist ein mittelständisches Unternehmen mit Niederlassung in Berlin
- seit 20 Jahren beschäftigt sich SUMAX mit Spezialreinigung in allen Bereichen
- jährlich betreut SUMAX etwa über 1000 Projekte, bei denen modernste Technik und Verfahren eingesetzt werden

Machen Sie sich Notizen zu den folgenden Punkten und führen Sie ein Vorstellungsgespräch mit dem Personalchef/der Personalchefin der Firma.

- Sie haben eine kaufmännische Berufsausbildung und zwei Jahre Berufserfahrung im Bereich der Buchhaltung und Kundenbetreuung; Sie sind kontaktfreudig und aufgeschlossen, Sie sind es gewohnt, selbstständig und strukturiert zu arbeiten. Sie sind kreativ und haben sehr gute bzw. gute Kenntnisse in zwei Fremdsprachen.
- In Ihrem Beruf möchten Sie neue Erfahrungen sammeln und suchen deshalb eine berufliche Herausforderung.
- Sagen Sie, wo Sie sich über die Firma informiert haben und welche Informationen über die Firma Sie für wichtig halten.
- Fragen Sie nach den Arbeitszeiten, der Vergütung, den Aufstiegschancen, den Sozialleistungen und der Urlaubsregelung.

Aufgabe 6.7

A15

Sie haben in der Lokalzeitung eine kurze Anzeige der Firma Koch gelesen. Die Firma sucht zum 1. April Aushilfskräfte für den Ausstellungsstand auf der FIBO, der internationalen Messe für Fitness, Wellness & Gesundheit in Köln.

Sie rufen die Firma an und informieren sich ausführlich über folgende Punkte:

- Dauer der Messe
- Tätigkeitsbereich
- Dienstplan
- Stundenlohn
- zur Verfügung stehende Unterkunft



Aufgabe 6.7

B15

Sie sind zuständig für das Personalwesen bei der Firma Koch, die auf die Herstellung von Fitnessgeräten spezialisiert ist. Vom 3. bis zum 6. April stellt Ihre Firma einige neue Geräte auf der FIBO, der internationalen Messe für Fitness, Wellness & Gesundheit in Köln, aus.

Sie haben eine Anzeige in der Zeitung aufgegeben, in der Sie Aushilfskräfte für die gesamte Dauer der Messe plus zwei Tage Vorbereitungsarbeiten suchen. Die Arbeitszeit ist jeden Tag von 10 bis 18 Uhr. Sie bieten einen Tageslohn von 59,- €.

Eine Interessentin / Ein Interessent meldet sich telefonisch bei Ihnen. Sie beantworten ihre / seine Fragen.