

KURSBUCH DEUTSCH ALS FREMDSPRACHE



GESCHÄFTS KOMMUNIKATION

VERHANDLUNGSSPRACHE

Anne Buscha
Gisela Linthout



Hueber

Inhaltsverzeichnis

Kapitel	Sprechhandlung/Situation	Lexik zum Themenbereich	Grammatik	Seite
1	jemanden anreden/begrüßen sich und andere vorstellen/ verabschieden Gäste empfangen Wünsche aussprechen Umgangsformen	Alltags-„Floskeln“	Verben: Gegenwart und Vergangenheit Modalverben	6
2	Informationen geben Informationen erfragen	Preise Maße und Gewichte Behälter und Materialien Liefer- und Zah- lungsbedingungen Versand- und Transportarten	Fragewörter <i>denn</i> als Partikel das Genus der Nomen	20
3	Telefonieren (1): - jemanden sprechen wollen - höflich bitten/vorschlagen - jemanden/sich entschuldigen - Informationen übermitteln lassen Telefonieren (2): - Termine vereinbaren/ verschieben	Telefonieren Termine	Konjunktiv II Zeit- und Datums- angaben (temporale Präpo- sitionen) <i>Wann? (wenn/als)</i>	32
4	Telefonieren (3) den Weg zur Firma beschreiben bitten und danken	Telefonieren Wegbeschreibung	Verben und ihre Ergänzungen (Rektion der Verben) n-Deklination	40

Kapitel	Sprechhandlung/Situation	Lexik zum Themenbereich	Grammatik	Seite
5	die Firma und die eigene Tätigkeit beschreiben Produkte beschreiben Produkte vergleichen	Firmenbeschreibung Funktionsweisen Eigenschaften/Qualitäten Materialien	Passiv, Passivsatzformen Adjektive (Komparation) Vergleichssätze	52
6	sich beschweren, nachfragen mahnen, Ärger ausdrücken Vorwürfe artikulieren sich entschuldigen Bedingungen stellen Gründe nennen	Mängelrüge Beschwerde	Konjunktiv II konditionale Beziehungen kausale Beziehungen: Gründe und Folgen	65
7	eine Besprechung eröffnen/schließen an einer Besprechung teilnehmen: - seine Meinung äußern - die Meinung anderer erfragen - jemanden unterbrechen - zustimmen - Zweifel anmelden - widersprechen Statistiken beschreiben	Besprechung Diskussion	Nomen-Verb-Verbindungen	79
Anhang			Übersichten: - Modalverben - Fragewörter - das Genus der Nomen - Zeit- und Datumsangaben - kausale Beziehungen: Gründe und Folgen - Nomen-Verb-Verbindungen Zusatzübungen: - Verben mit präpositionalem Objekt - Wortschatztest	93
Lösungen				103

Sprechhandlung/Situation:

Telefonieren (1):

- jemanden sprechen wollen
- höflich bitten/vorschlagen
- jemanden/sich entschuldigen
- Informationen übermitteln lassen

Telefonieren (2):

- Termine vereinbaren, ändern/verschieben

Grammatik:

Konjunktiv II

Zeit- und Datumsangaben

1. Telefonieren (1)

Der Gesprächspartner, die Gesprächspartnerin ist nicht da.

Redemittel

[CD 10](#)

Sie melden sich:

- ATA Rotterdam, Sanders hier, guten Tag.
- Hier ist Ronald Sanders von der Firma ATA aus Rotterdam.
- Sanders, guten Tag.

Sie nennen den gewünschten Gesprächspartner:

- Kann/Könnte ich bitte Herrn/Frau ... sprechen?
- Ich möchte bitte Herrn/Frau ... sprechen.
- Ich hätte gern Herrn/Frau ... gesprochen.
- Könnten Sie mich bitte mit Herrn /Frau ... verbinden?

Sie hören folgende Mitteilung und Frage:

- △ Herr/Frau ... ist leider nicht da/in einem Gespräch,
 - kann ich Ihnen vielleicht helfen?
 - möchten Sie warten?
 - kann ich Sie mit jemand anderem verbinden?
 - möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?
 - kann ich ihm/ihr etwas ausrichten?

Sie können folgendermaßen reagieren:

- Wann ist er/sie wieder da/erreichbar?
- Ich müsste ihn/sie schon persönlich sprechen.
- Ich rufe dann später noch einmal an.

- Könnten Sie ihm/ihr bitte ausrichten, dass ich angerufen habe.
- Könnten Sie ihn/sie bitten, mich zurückzurufen.
 - Ich bin bis ... Uhr im Büro.
 - Es ist dringend/eilig/wichtig !

Man möchte von Ihnen noch Folgendes wissen:

- △ Wie war Ihr Name bitte?
- △ Können Sie das bitte buchstabieren?
- △ Unter welcher Telefonnummer sind Sie erreichbar?

Sie antworten:

- Mein Name ist ...
- Ich buchstabiere ...
- Meine Telefonnummer ist ...

Ihr Telefonpartner bedankt sich:

- △ Vielen Dank und auf Wiederhören !
- △ Vielen Dank für Ihren Anruf.

Sie bedanken sich ebenfalls und verabschieden sich:

- Ich danke Ihnen. Auf Wiederhören.

Redemittel: Die deutsche Buchstabiertafel

CD 11

A = Anton	I = Ida	R = Richard
Ä = Ärger	J = Julius	S = Samuel
B = Berta	K = Kaufmann	Sch = Schule
C = Cäsar	L = Ludwig	T = Theodor
Ch = Charlotte	M = Martha	U = Ulrich
D = Dora	N = Nordpol	Ü = Übermut
E = Emil	O = Otto	V = Viktor
F = Friedrich	Ö = Ökonom	W = Wilhelm
G = Gustav	P = Paula	X = Xanthippe
H = Heinrich	Q = Quelle	Y = Ypsilon
		Z = Zacharias

Übung 1

Buchstabieren Sie Ihren eigenen Namen und den Namen Ihres Unternehmens.

Übung 2

a) Sprechen oder schreiben Sie Dialoge.

<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ möchte eine bestimmte Person sprechen ○ hinterlässt eine Nachricht. 	<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> △ entschuldigt die verlangte Person.
--	--

Wählen Sie aus den folgenden Situationen aus.

1. Frau Meier-Lehmann, Verwaltung ● zu Tisch ● Kontakt aufnehmen mit Dr. May
2. Herr Krause, Außenhandelsabteilung ● Dienstreise ● die Verträge angekommen
3. Herr Dr. Schinkel ● Besprechung ● Rückruf dringend erwartet
4. Frau Angermann ● Urlaub ● warten noch immer auf Angebot
5. Prof. Kluge ● Versammlung ● Ergebnisse erhalten
6. Frau Schön ● außer Haus ● alle Zimmer in der Stadt leider ausgebucht ● bitte zurückrufen

b) Hören Sie die Dialoge und vergleichen Sie.

CD 12-17

2. Grammatik: Konjunktiv II

Übung 1

Vergleichen Sie die folgenden Sätze miteinander.

Welche Wirkung haben die Sätze auf Sie?

1. a) Buchstabieren Sie bitte Ihren Namen.
b) Könnten Sie bitte Ihren Namen buchstabieren.
2. a) Haben Sie vielleicht einen Kugelschreiber für mich?
b) Hätten Sie vielleicht einen Kugelschreiber für mich?
3. a) Kann ich von Ihrem Apparat mal telefonieren ?
b) Könnte ich von Ihrem Apparat mal telefonieren?
4. a) Darf ich Sie zum Essen einladen?
b) Dürfte ich Sie zum Essen einladen?
5. a) Geht es morgen?
b) Ginge es morgen?
6. a) Ich muss Sie in dieser Angelegenheit dringend sprechen.
b) Ich müsste Sie in dieser Angelegenheit dringend sprechen.

Die Sätze mit Konjunktiv II (b) wirken höflicher und zugleich zurückhaltender als die Sätze mit dem Indikativ. Im Geschäftsleben ist die Verwendung des Konjunktivs II üblich.

Die Bildung des Konjunktiv II

würde + Infinitiv
bei den meisten Verben:

rufen Sie an - würden Sie anrufen
bestellen Sie - würden Sie bestellen

Hilfsverben, Modalverben und ein paar andere Verben bilden folgende KII-Formen:

ich habe	-	ich hätte
ich bin	-	ich wäre
ich kann	-	ich könnte
ich darf	-	ich dürfte
ich muss	-	ich müsste
ich will	-	ich wollte
ich soll	-	ich sollte
es geht	-	es ginge
ich weiß	-	ich wüsste
es lässt	-	es ließe

Übung 2

Sagen Sie es vorsichtiger, indem Sie den Konjunktiv II verwenden.

1. Kann ich Sie morgen Abend anrufen?

2. Sprechen Sie langsamer.

3. Warten Sie einen Augenblick.

4. Ist es Ihnen möglich, nächste Woche nach Berlin zu kommen?

5. Unter gewissen Voraussetzungen bin ich bereit den Auftrag zu übernehmen.

6. Unterschreiben Sie bitte hier.

7. Es kann sein, dass etwas dazwischenkommt.

8. Ich schlage vor, wir treffen uns morgen. Mir ist übermorgen lieber.

9. Ich habe noch eine weitere Frage.

10. Im Prinzip muss das durchzuführen sein.

Übung 3

**Sprechen oder schreiben Sie einen Dialog.
Verwenden Sie den Konjunktiv II.**

A	B
<input type="radio"/> hat eine Bitte	<input type="triangle"/> antwortet
<input type="radio"/> setzt eine Frist	<input type="triangle"/> ...
Redemittel für A:	Redemittel für B:
<input type="radio"/> Könnten/Würden Sie bitte ...	<input type="triangle"/> Geht in Ordnung./Selbstverständlich
<input type="radio"/> Ginge das eventuell bis ...?	<input type="triangle"/> Ich werde es versuchen.
<input type="radio"/> Das wäre sehr nett/freundlich von Ihnen./	<input type="triangle"/> Wir tun unser Möglichstes.
<input type="radio"/> Es wäre gut/nett, wenn sich das machen ließe.	

Wählen Sie eine der folgenden Situationen oder eine eigene Situation.

- Protokoll zuschicken
- Zahlungsbedingungen faxen
- Kunden anrufen
- das Ergebnis mitteilen
- den Vertrag übersetzen
- die Waren kontrollieren
- das Ergebnis überprüfen
- den Brief Korrektur lesen

Übung 4

Ergänzen Sie die angegebenen Verben im Konjunktiv II.

1. ○ Könnte _____ ich Sie morgen zurückrufen? (können)
 Δ Es _____ mir lieber, Sie _____ mich heute noch zurückrufen, dann könnte ich nämlich bis morgen alles fertig haben. (sein, werden)
 ○ _____ es Ihnen recht, wenn ich Sie zu Hause anrufe? (sein)
 Δ Natürlich, Sie _____ allerdings vor 20.00 Uhr anrufen. (müssen)
2. _____ Sie mir bitte die Maße der Kisten durchgeben? (können)
3. ○ Es _____ doch möglich sein, eine für uns alle akzeptable Lösung zu finden. (müssen)
 Δ Ich _____ folgenden Vorschlag machen. (werden)
4. ○ Soll ich Ihnen das Protokoll zuschicken?
 Δ Ja, das _____ sehr nett von Ihnen. (sein)
5. ○ Wir müssen unser Treffen um eine Woche verschieben. _____ Sie damit einverstanden? (sein)
 Δ Ich kann Ihnen diese Frage leider nicht beantworten, da _____ ich erst nachfragen. (müssen)
6. ○ _____ Sie den Auftrag bis Donnerstag erledigen? (können)
 Δ Ja, ich glaube, das _____ sich machen. (lassen)
7. Ich habe hier Ihre Preisliste vorliegen:
 - Ich _____ da mal eine Frage. (haben)
 - _____ es sein, dass in der Berechnung ein Fehler ist? (können)
 - _____ es möglich, einen Mengenrabatt zu bekommen? (sein)
 - _____ Sie mir den Preis bitte noch schriftlich bestätigen? (können)
 - _____ das nicht 100 statt 1000 heißen? (müssen)