

Inhalt

Berufsprofile

Lektion	Seite
1 Leute, Berufe, Tätigkeiten	9–20
2 Eine Tätigkeit beschreiben	21–32
«Wäre das so etwas wie ein Sachbearbeiter?»	
3 Unternehmensorganisation: Verantwortungsbereiche und Funktionen	33–42

Wichtige Zielaktivitäten

- sich vorstellen: die Ausbildung, den beruflichen Werdegang, die Berufstätigkeit, die Zuständigkeits- und Aufgabenbereiche im Unternehmen erläutern
- Anforderungen beschreiben
- ein Vorstellungsgespräch vorbereiten und führen

Fachwortschatz

- Berufs- und Tätigkeitsprofile im kaufmännischen Bereich
- Ausbildungsinhalte und -anforderungen
- Aufbauorganisationen von Unternehmen

Gespräche und Besprechungen

- Vorstellung von Berufstätigen
- Gespräch vor einer Bewerbung

Texte und Grafiken

- Beschreibung von Ausbildungsinhalten
- Tätigkeits- und Anforderungsprofil
- Fragebogen
- Schema zu Aufbauorganisationen

Videos

- **FAZ:**
«Erfolgreich bewerben»
- **RUHRKOHLE AG:**
«Unternehmensleitbild»

Unternehmensprofile

Lektion	Seite
4 Unternehmenspräsentation	43–52
5 Eine Unternehmenspräsentation vorbereiten	53–64
«Wir ziehen alle Register!»	
6 Corporate Identity	65–74

Wichtige Zielaktivitäten

- Kenndaten von Unternehmen darstellen und auswerten
- Marktentwicklungen beschreiben
- Unternehmenspräsentation: Instrumente und Strategien erörtern
- Unternehmensziele und Unternehmensleitbilder erläutern

Fachwortschatz

- Kenndaten zu Unternehmen: Größe, Rechtsform, Branche, Tätigkeit, Produkt, Umsatz ...
- Marktentwicklungen
- Unternehmenskultur
- Instrumente der Unternehmenskommunikation

Gespräche und Besprechungen

- Planungsbesprechung
- Gespräch über Geschäftsanbahnung

Texte und Grafiken

- Statistik
- Unternehmensporträt
- Jahresbericht (Einleitung)
- Gesprächsprotokoll
- Pressemitteilung
- Fachliteratur

Videos

- **MANNESMANN AG:** «Power of Change»
- **KBV:** «Bad Krozingen»
- **VIAG:** «Portfolio – das VIAG-TV-Journal»
- **RUHRKOHLE AG:** «Unternehmensleitbild»

Messen

Lektion	Seite
7 Messeprofile	75–84
8 Einen Messebesuch planen	85–92
«... viel Zeit für persönliche Gespräche mit Kollegen und Lieferanten.»	
9 Messegespräche führen	93–102
«... erwarten wir den Besuch Ihres Fachberaters.»	

Wichtige Zielaktivitäten

- Kenndaten von Messen auswerten
- Messeprofile erläutern und vergleichen
- Messeziele für Besucher beschreiben und werten
- Messegespräche vereinbaren und führen
- über einen Messebesuch berichten

Fachwortschatz

- Kenndaten von Messen
- Besucherziele
- Standortfaktoren
- Geschäftsanbahnung
- Produktinformationen

Gespräche und Besprechungen

- Messegespräche

Texte und Grafiken

- Fallbeispiel
- Messeprofil
- Messekatalog
- Fachzeitschrift
- Fachliteratur
- Checkliste

Videos

- **AUMA:**
«Messen made in Germany»
- **KÖLN MESSE:**
«See you in Cologne»
- **JACKSTÄDT:**
Unternehmensporträt

Lektion	Seite	
10 Auftragsabwicklung	103–114	Gespräche und Besprechungen <ul style="list-style-type: none"> • Planungsbesprechung • Verhandlungsgespräch
11 Ein Angebot erstellen «... und bitten um Ihre Auftragsbestätigung.»	115–124	
12 Über ein Angebot verhandeln «Da kommen wir Ihnen gerne entgegen!»	125–134	
Wichtige Zielaktivitäten <ul style="list-style-type: none"> • eine Auftragsabwicklung erläutern • eine Anfrage auswerten • ein Angebot erstellen • über Verkaufs-, Liefer- und Zahlungsbedingungen verhandeln • eine Kundenbeschwerde behandeln 		Texte und Grafiken <ul style="list-style-type: none"> • Fallbeispiel • Unternehmensporträt • Anfrage, Angebot, Rechnung, Reklamation • Verkaufs-, Liefer- und Zahlungsbedingungen • allgemeine Geschäftsbedingungen
Fachwortschatz <ul style="list-style-type: none"> • Anfrage, Angebot, Auftrag • Auftragsabwicklung • Verkaufs-, Liefer- und Zahlungsbedingungen • Kaufverträge 		
Videos <ul style="list-style-type: none"> • KARSTADT: «Arbeitstechniken» 		

Aufträge

Lektion	Seite	
13 Vertriebswege und Vertriebspartner	135–148	Gespräche und Besprechungen <ul style="list-style-type: none"> • Gespräch über Geschäftsanbahnung
14 Einen Vertriebspartner suchen «Eine Geschäftsverbindung ist zulässig!»	149–158	
15 Einen Vertriebspartner auswählen «Es müssen beide gewinnen!»	159–170	
Wichtige Zielaktivitäten <ul style="list-style-type: none"> • Absatzwege beschreiben und vergleichen • Vertriebsstrategien erläutern und werten • über den Eintritt in einen neuen Markt entscheiden • ein Beratungsangebot nutzen • einen Vertriebspartner auswählen • ein Gespräch mit einem Vertriebspartner vorbereiten und führen 		Texte und Grafiken <ul style="list-style-type: none"> • Fallbeispiel • Schema, Tabelle • Fachliteratur • Auskunft (Auskunftei, Bank) • Handelsvertretungsvertrag • Geschäftskorrespondenz
Fachwortschatz <ul style="list-style-type: none"> • Absatz-, Vertriebswege • Absatzmittler, Vertriebspartner • Kenndaten von Unternehmen • Auswahlkriterien für Vertriebspartner • vertragliche Regelungen (Handelsvertretung) 		
Videos <ul style="list-style-type: none"> • HOUDEK: «Gründung einer Tochterfirma in Großbritannien» 		

Vertrieb

	Seite
Vorwort	4
Lektionen 1–15	9–170
Kleines Lexikon Gesprächsstrategien	171
Prüfung Wirtschaftsdeutsch International – Übungstest	175
Quellenverzeichnis	184

Bei den nebenstehenden Piktogrammen finden Sie jeweils die Timecodes Ihrer Videokassette angegeben.



00:29

Zum Audiopiktogramm sind die Positionsstopps Ihrer CD notiert, zur Audiokassette können Sie sich die Laufwerkszahlen Ihres Rekorders eintragen.

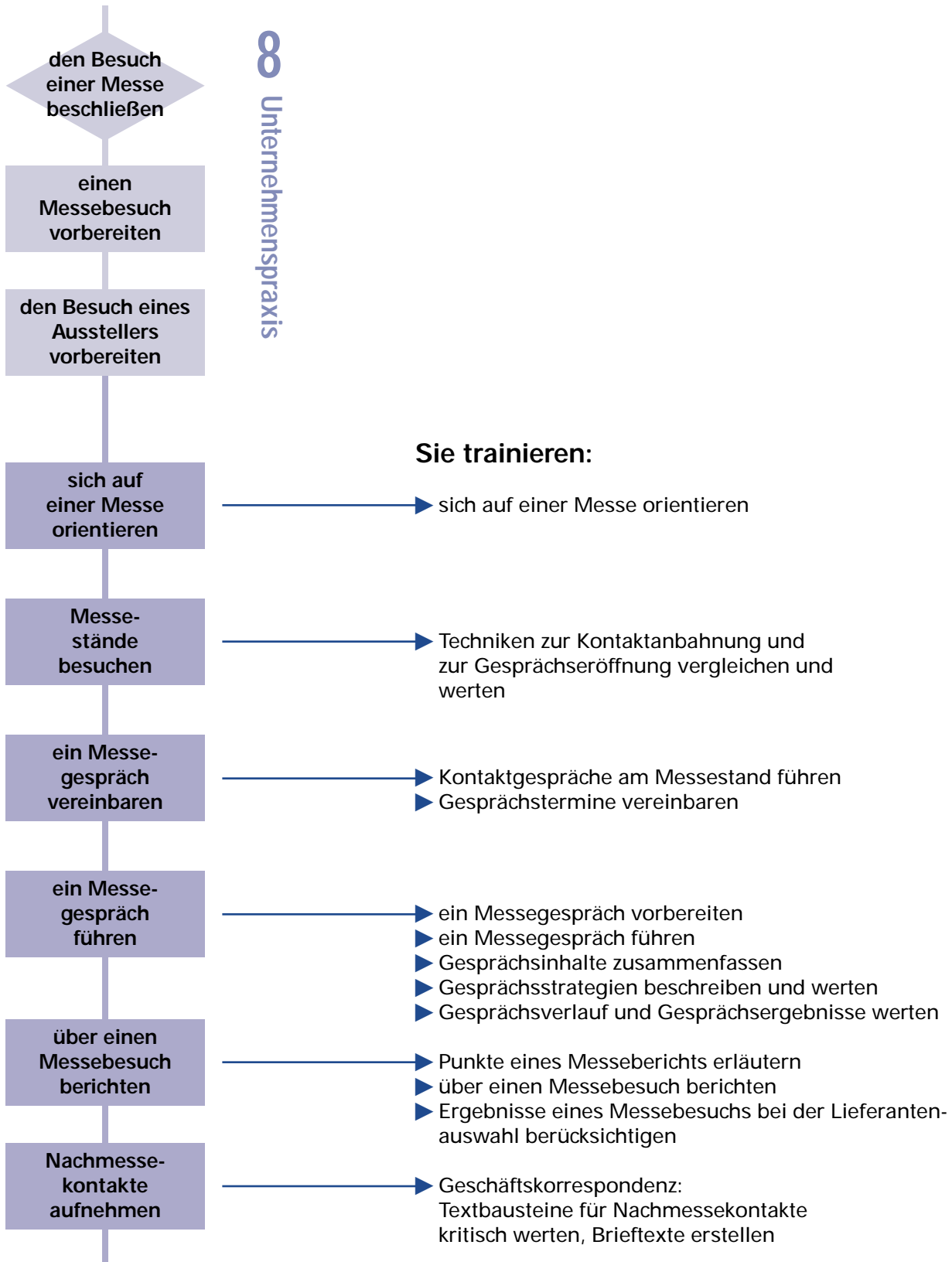
CD: 02



... und in Band 2 wieder Unternehmenspraxis und Hintergrundinformationen zu den Themen **Verkaufsförderung, Messestrategien, Logistik, Produktinnovation, Change-Management, Mitarbeiterführung** ...

Messegespräche führen

«... erwarten wir den Besuch Ihres Fachberaters.»



Messegespräche führen

Ein Messegespräch vereinbaren

Jürgen Herkenrath besucht den Stand der Firma **JACKSTÄDT**.

3 Ein erstes Kontaktgespräch führen

Jürgen Herkenrath stellt sich vor und erläutert den Grund seines Besuchs.

Ein Standmitarbeiter, Herr Fischer, gibt erste Auskünfte über **JACKSTÄDT** und seine Produkte. Ein ausführlicheres Gespräch wird für den folgenden Tag vereinbart.

3.1 Führen Sie dieses erste Kontaktgespräch:

- Begrüßung, Vorstellung
- Erläuterung zum Grund des Besuchs
- erste Auskünfte über **JACKSTÄDT**-Produkte
- Terminvereinbarung, Verabschiedung

3.2 Hören Sie das Gespräch zwischen Jürgen Herkenrath und Herrn Fischer. Was erfährt Herr Fischer über die **HERKENRATH & MERTENS**-Druckerei?

Notieren und markieren Sie entsprechende Angaben. —●—

3.3 Welche Vereinbarungen werden getroffen? Notieren Sie Stichworte.

- **Übergabe einer Musterkollektion**
-
-

3.4 Ergänzen Sie die Gesprächsnotiz von Herrn Fischer entsprechend diesen Informationen.



Jackstädt GmbH
42101 Wuppertal
Telefon (02 02) 4 90-0 0
Telex 8 591 202
Telefax (02 02) 4 90-200

Selbstklebend.

Besucher: Herr J. Herkenrath
Funktion:
Informationen zum Unternehmen:

- Produkte:**
- Zeitschriften
 - Bücher
 - Werbematerial
 - Prospekte

- Ziele des Besuchs:**
- Interesse an Neuheiten
 - Interesse an Informationen über **JACKSTÄDT**
 - spezielles Interesse an selbstklebendem Material
 - Verhandlung über größere Bestellung



Gesprächsnotiz

Messe/Ausstellung _____

<p>1. Adresse</p> <p>Name _____</p> <p>Firma _____</p> <p>Adresse _____</p> <p>Land _____</p> <p>Tel. _____</p> <p>Telefax _____</p>	<p>2. Aufgabenbereich</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geschäfts-/Unternehmensleitung • Einkauf/Beschaffung • Fertigung/Produktion • Vertrieb/Marketing • Forsch./Entw./Konstr. • Finanzen • Verwaltung/Organisation <p>_____</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konkurrenz • Presse + Werbung 	<p>3. Branchen</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>4. Wirtschaftsstruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Handwerk • Industrie • Großhändler • Einzelhändler • Exporteur • Importeur • Berater • Schule • Behörde • Endverbraucher
<p>5. Kundenstruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neukunde • Altkunde <p>_____</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deutschland • EU • Übriges Europa • USA/Kanada • Latein-Amerika • Afrika • Asien • Australien und Ozeanien <p>_____</p> <p>Verhandlungssprache _____</p> <p>Korrespondenz _____</p>	<p>6. Gesprächsinhalt</p> <p>Produkt _____</p> <p>_____</p> <p>Tendenz</p> <p>• positiv • neutral • negativ</p> <p>Reklamationen _____</p> <p>_____</p>	<p>8. Bemerkungen</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>7. Ergebnis</p> <p>übergeben</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitenkarte • Prospekt/Handzettel • Preisliste • Muster <p>_____</p>		<p>9. Tag</p> <p>Besuch vereinbart Datum</p> <p>1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9.</p> <p>Gesprächsführer</p> <p>Name <u>Fischer</u> Abt. <u>Verkauf</u></p>	

Herkenrath: Ja, sehr gern. Ich geb Ihnen mal meine Karte, Herr Fischer ...
 Fischer: Ja – danke, Herr Herkenrath.
 H: Herr Fischer – ich wäre dran interessiert, mit Ihnen auf der Messe in diesen Tagen noch 'n konkretes Gespräch zu führen ...
 F: Gerne.
 H: Da, wie gesagt, einige Aufträge anstehen und ich sehr schnell da mal 'ne Lösung finden muss ... Ich wäre Ihnen dankbar, wenn wir vielleicht morgen mal 'nen Termin machen könnten? Wo wir uns noch mal zusammensetzen?
 F: Ja.
 H: Ja? Und einige Dinge konkretisieren können?
 F: Ja. Treffen wir uns morgen!
 H: Ja, morgen ginge ganz gut – wenn's Ihnen passt?
 F: Zehn Uhr. Dann sind wir noch alle frisch und dann können wir uns über die Einzelheiten unterhalten.
 H: Okay? Zehn Uhr, Herr Fischer? Ich wohn im Hotel hier in der Nähe ... Dann ist es kein Problem, dann treffen wir uns morgen?
 F: Ja, gut – bis morgen, Herr Herkenrath!

4 Gesprächstermine vereinbaren

4.1 Markieren Sie im Transkriptauszug Formulierungen, die dazu dienen, den Gesprächstermin zu vereinbaren.

Herr Fischer ergänzt seinen Terminvorschlag durch eine Erklärung:
 «Zehn Uhr – **dann sind wir noch alle frisch ...**»

Nennen Sie ähnliche Erklärungen für die folgenden Terminvorschläge (1–4):

Terminvorschlag:	Erklärung:
1. «Morgen Mittag um 12 Uhr 30,»
2. «Morgen Nachmittag, um 17 Uhr,»
3. «Übermorgen, um 16 Uhr 30,»
4. «Am besten gleich, wenn es Ihnen passt,»

ein Gespräch vorschlagen/um ein Gespräch bitten

- «Ich würde gern einen Gesprächstermin vereinbaren, und zwar: ...»
- «Ich hätte gern einen Termin für ein Gespräch über ...
Lässt sich das einrichten?»
- «Hätten Sie Zeit für ein ausführliches Gespräch über ...?»

Terminvorschläge annehmen

- «Ja/Gut/Einverstanden, ...»
- ... das passt mir ausgezeichnet.»
 - ... das würde passen/gehen.»
 - ... das ist mir recht.»

Terminvorschläge bestätigen

- «Also, morgen ...»
- «Wir sehen uns also ...»
- «Gut, es bleibt also bei ...»

Alternativen vorschlagen

- «(Aber) vielleicht könnten wir ...?»
- «(Aber) wie wäre es mit ...?»
- «(Aber) wie sieht es mit ... aus?»
- «... würde mir besser passen.»

Terminvorschläge ablehnen

- «(Also,) ...»
- ... nicht besonders gut: ...»
 - ... da habe ich leider schon einen Termin.»
 - «Tut mir Leid, aber das ...»
 - «Das wird schwierig sein, denn ...»
 - «Das wird leider kaum gehen, denn ...»
 - «Da bin ich leider besetzt.»

4.2 Herr Herkenrath besucht weitere Stände von Herstellern selbstklebender Bedruckstoffe und vereinbart Gesprächstermine.

5.2570 Selbstklebende Bedruckstoffe Self-adhesive materials for printing	
Coburn Europe GmbH	6 1-C/08
Diaures SpA	5-A/71
3M Deutschland GmbH	5-A/06
Folien Fischer AG	12-C/30
Jackstädt GmbH	6-B/08
Markem GmbH	9-G/06
Messerli GmbH, A.	4-A/03
Rafatac UPM Ltd.	6 1-B/15
S.E.F. Société d'Enduction et de Flockage	
Stera-Tape Ltd.	6 2-F/23
Teneka-Folien, Krüger & Co. GmbH	9-F/58
Torraspapel S.A.	6 2-G/30
Veratec S.A.	6 1-D/47
Vimpex Handelsgesellschaft mbH	8-G/40
	6 1-A/13

Führen Sie diese Kontaktgespräche zwischen Herrn Herkenrath und verschiedenen Ausstellern.

Situation

Zwei Messetage stehen für weitere Gesprächstermine zur Verfügung. Gut 50 % der verfügbaren Zeit sind für beide Seiten bereits verplant.

Notieren Sie die für Sie schon besetzten Termine. Berücksichtigen Sie diese, wenn Sie weitere Gesprächstermine vereinbaren.

DRUPA-Timer	7. May/Mai 7	DRUPA-Timer	8. May/Mai 8
10.00	_____	10.00	_____
10.30	_____	10.30	_____
11.00	_____	11.00	_____
11.30	_____	11.30	_____
12.00	_____	12.00	_____
12.30	_____	12.30	_____
13.00	_____	13.00	_____
13.30	_____	13.30	_____