

校企合作系列丛书



应用德语专业

Businessdeutsch

商务德语

主编 · 张爱红 于 珊



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

校企合作系列丛书

应用德语专业

Businessdeutsch

商务德语

主 编 张爱红 于 珊



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务德语/张爱红,于珊主编. —武汉:武汉大学出版社,2014.9

(校企合作系列丛书.应用德语专业)

ISBN 978-7-307-13886-5

I. 商… II. ①张… ②于… III. 商务—德语—高等职业教育—教材
IV. H33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 167651 号

责任编辑:孙 丽

责任校对:黄孝莉

装帧设计:吴 极

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:whu_publish@163.com 网址:www.stmpress.cn)

印刷:武汉市金港彩印有限公司

开本:787×1092 1/16 印张:12 字数:240千字

版次:2014年9月第1版 2014年9月第1次印刷

ISBN 978-7-307-13886-5 定价:48.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

校企合作开发课程及教材编写委员会

主任：黄 群

副主任：蔡 红 马毅鑫

方 明

委员：周杰人 章卫芳

吴季令 纵瑞昆

吴建平 田 春

侯素雯

本书合作企业



上海扬略商务咨询有限公司

前 言

本书坚持“学生为主体，教师为主导”的原则，采用弹性的模块式结构，将理论知识与实践能力进行有机结合。全书围绕商务活动展开，以真实的商务情景为线索，共分8个单元，分别是：办公室用语、工作职责、公司介绍、产品推广、参加展会、服务客户、职业规划、寻找工作。每个单元分别有2~4个任务。每个任务有4个教学模块——案例分析、实用阅读、习题精练和词汇解析。本书结构合理，内容通俗易懂，通过练习巩固和强化基础知识，注重精讲多练，强调教、学、做一体化。

编者具有丰富的课堂教学经验和社会实践经验，并开展了广泛的社会调查，听取了企业人士意见，使本书内容做到理论联系实际。

本书可供国内高职高专院校德语专业学生、从事外贸的工作人员及德语爱好者使用。

感谢相关企业人士对本书提出的宝贵意见，同时，感谢 Uwe Alexander Reuter 对本书进行校对，使得本书语言上更加流畅、更加地道。

此外，本书中所有图片均来自于网络。书中有些图片没有标注出处，或者没有注全作者等信息，在此对这些图片的作者表示衷心的感谢，不周之处，敬请谅解。

编 者

2014年6月

Inhaltsverzeichnis**Einheit 1 Büroarbeit**

1	Höflichkeitsformen im Büro	2
2	Tätigkeiten im Büro	10

Einheit 2 Am Arbeitsplatz

1	Kunden empfangen	21
2	Einstandsfeier	29
3	Betriebsklima	35
4	Geschäftliche Telefonate	41

Einheit 3 Unsere Firma

1	Die Geschichte unseres Unternehmens	50
2	Unternehmensorganisation	57
3	Mitarbeiter und Umsatz	63

Einheit 4 Produkt auf dem Markt

1	Werbung	70
2	Produktvorstellung	78
3	Vertrieb	84

Einheit 5 Messebeteiligung

1	Warum gehen Sie auf die Messe?	93
2	Kommunikation auf der Messe	101
3	Messegespräch	108

Einheit 6 Kundenservice

1	Kundenservice	116
2	Schadensmeldung	123
3	Beschwerde	132

Einheit 7 Berufliche Zukunftspläne

1	Beurteilung	139
2	Einen Personalbogen ausfüllen	145

Einheit 8 Stellensuche

1	Beruf	150
2	Bewerbung	160
3	Lebenslauf	167
4	Vorstellungsgespräch	174

Auswahlbibliographie

180

1

Einheit

Büroarbeit

Themen :

- **Höflichkeitsformen im Büro**
- **Tätigkeiten im Büro**

Hier lernen Sie :

- = **Büroartikel kennen**
- = **Am Arbeitsplatz lernen**
- = **Höflich ausdrücken**

1 Höflichkeitsformen im Büro

Einführung

Du?

Sie?

Danke!

Bitte!

unterbrechen

lächeln

Begrüßen

Augenkontakt

Diskutieren Sie mit Ihrem Partner: welche Höflichkeitsformen muss man im Büro beachten?

Höflichkeitsformen

A

Bei der Arbeit im Großraumbüro sind gute Umgangsformen und Höflichkeit noch wichtiger als sonst. Lesen Sie, was Sie beachten sollten.

a. Wenn man laut und endlos telefoniert oder Handy-Töne schrill sind, stört man bestimmt die Mitarbeiter. Daher: Bei Veranstaltungen, gemeinsamen Abendessen und weiteren Events sollte man sein Handy am besten auf „lautlos“ schalten oder es ausschalten, bei Telefonaten sollte man sich kurz halten.

- b. Beim Betritt in das Büro sollte man ein freundliches „Guten Morgen“ sagen. Kunden und Geschäftspartnern sollte man immer einen Händedruck anbieten.
- c. Vor Betreten eines anderen Arbeitszimmers muss man an die Tür klopfen. Ausnahme: Der Mitarbeiter wünscht ausdrücklich, dass man nicht klopft.
- d. Man muss pünktlich sein. Dies gilt nicht nur für geschäftliche, sondern auch für private Termine. Den anderen warten zu lassen, ist extrem unhöflich.
- e. Wenn es im Unternehmen kein Rauchverbot gibt und Raucher und Nichtraucher in einem Büro sitzen, sollten die Raucher immer Rücksicht nehmen und fragen, ob sie rauchen dürfen.
- f. Man soll im Büro auf das richtige Maß an Nähe und Distanz achten. Auch wenn man gemeinsam am Schreibtisch vor einem Bildschirm sitzt, muss man dem Kollegen nicht unangenehm nahe kommen.
- g. Beim Einstieg in einen Aufzug sollte man allerdings diejenigen, die vorne stehen, zuerst einsteigen lassen und beim Verlassen sollten diejenigen zuerst aussteigen, die näher an der Lifttür stehen.
- h. Man muss alle Personen respektieren, ob Putzfrau, Steuerberater oder Messebauer hat Höflichkeit verdient.

◇ **1** *Schreiben Sie zuerst die Überschrift für jeden Abschnitt.*

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

f. _____

g. _____

h. _____

◇2 *Rollenspiel.*

Diese wichtigste Regeln, die man im Alltag und Beruf unbedingt beherrschen sollte, helfen Ihnen, die berufliche Karriereleiter hinauf zu steigen. Denn Firmenchefs schauen bei ihren Bewerbern und Mitarbeitern nicht nur auf deren fachliche Qualifikation, sondern vor allem auch auf deren Auftreten und Manieren.

 **Höfliche Ausdrücke.**

Welche Anlässe A~Q passen zu welchen Ausdrücken 1~15? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| A. Kunden empfangen | J. für das Interesse danken |
| B. Begleitung anbieten | K. Platz anbieten |
| C. gegenseitiges Bekannt machen | L. etwas zum Essen/ Trinken bestellen |
| D. E-mail schreiben | M. Termin vereinbaren |
| E. Abschied | N. Vortrag beenden |
| F. höfliche Bitte | O. Angebot ablehnen |
| G. die Einladung ablehnen | P. die Kunden einladen |
| H. entschuldigen | Q. die Bemühung danken |
| I. grüßen | |

- (1) Vielen Dank für Ihr Interesse.
- (2) Leider kann ich von Ihrem Angebot keinen Gebrauch machen, weil...
- (3) Darf ich Sie bitten, mir zu folgen?
- (4) Es tut mir wirklich leid, dass ich dich so verletzt habe.
- (5) Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.
- (6) Es wäre mir ein großes Vergnügen, dass Sie bei uns kommen.

- (7) Herzlich willkommen! Ich freue mich, Sie kennen zu lernen.
- (8) Auf Wiedersehen. Fahren Sie gut nach Hause!
- (9) „Guten Morgen“ oder „Mahlzeit“.
- (10) Wir sind Ihnen dankbar, dass Sie sich die Zeit genommen haben.
- (11) Kann ich die Speisekarte haben? Ich hätte gerne...
- (12) Darf ich Sie bitten, (hier)Platz zu nehmen?
- (13) Wäre es Ihnen recht, um 8 Uhr zu kommen?
- (14) Ich möchte Ihnen Herrn / Frau... vorstellen.
- (15) Geehrte Damen und Herren...

C Höflich (h) oder Unhöflich (u)?

- (1) Vor dem Eintritt des Büros der anderen Abteilung klopfen Sie an die Tür. ()
- (2) Sie unterbrechen plötzlich jemanden, der Vortrag hält. ()
- (3) Sie halten immer Termin mit den Mitarbeitern ein. ()
- (4) Sie haben heute schlechte Laune und verbreiten deshalb schlechte Stimmung. ()
- (5) Vor den Kunden sind Sie immer Hände in der Hosentasche. ()
- (6) Sie schauen die Person, mit der Sie sprechen, immer an und lächeln. ()
- (7) Wenn Sie mit anderen sprechen, sagen Sie oft „Danke oder Bitte“. ()
- (8) Im Aufzug oder in der Kantine grüßen Sie die fremden Kollegen nie. ()

D Schreiben.

Schriftlich: Höflich, kurz und stets verbindlich.

Das Verfassen und Bearbeiten von E-mails gehört für die meisten Büroarbeiter zur täglichen Routine. Daher E-mails richtig und klar zu schreiben, ist für jede Person im Büro nötig. Denn in der Geschäftswelt erleichtern E-mails die tägliche Kommunikation.

Bei E-mail schreiben muss man einige Regeln einhalten. z.B. Es sollte einen Betreff geben. Man muss möglichst aussagekräftige Wörter wählen,

die Ihr Anliegen unmittelbar demonstrieren. Und die Anrede soll höflich gewählt werden. Die meist benutzten Anredeformen in der (geschäftlichen) Korrespondenz sind wohl: Hallo Frau/Herr; Sehr geehrte/r Frau/Herr; Liebe/r Frau/Herr; Guten Tag, Frau/Herr. Welche Anrede geeignet ist, können Sie nur selbst und individuell für jede E-mail entscheiden. Außerdem sollte Ihre E-mail eine inhaltliche Struktur aufweisen. Um für einen gelungenen Abschluss zu sorgen, sollten Sie Ihre Kontaktdaten am Ende der Nachricht schreiben. Diese soll möglichst kurz gehalten sein-höchstens fünf Zeilen. Ort, Straße und Hausnummer sollten aber in jedem Fall enthalten sein. Beim Verfassen einer E-mail soll man auf das Wesentliche beschränken und E-mails kurz und knapp schreiben. Endlich soll man digitale Unterschrift nicht vergessen.

Bitte schreiben Sie, woraus besteht die E-mail.

E Wählen Sie eine Situation aus und schreiben Sie Ihrer Kollegin / Ihrem Kollegen eine kurze E-mail.

- (1) Sie haben Ihre Kollegin Frau Lin zu einer Abschiedsfeier eingeladen. Sie hat Ihnen noch nicht geantwortet.
- (2) Sie werden im nächsten Monat einen Vortrag halten und suchen dafür einen passenden Termin. Schreiben Sie E-mail an Herrn Wu und fragen Sie danach.

Satzmodell

Höflich ausdrücken

- ◆ Könnten Sie mir bitte einen Gefallen tun?
- ◆ Dürfte ich Sie mal stören ?
- ◆ Könnten Sie mir das zeigen ?
- ◆ Erlauben Sie mir, hier zu sitzen?
- ◆ Darf/Dürfte ich Sie etwas fragen?

Übung

A *Antworten Sie auf diese Fragen und reagieren Sie höflich.*

(1) Wie begrüßt man jemanden höflich, wenn man ihn zum ersten Mal treffe?

(2) Was sage ich, wenn ich mich von jemandem verabschiede?

(3) Wie kann ich jemanden höflich bitten, etwas zu tun?

(4) Wie lehnen Sie eine Einladung höflich ab?

(5) Wie unterbreche ich jemanden höflich?

(6) Wie kann man höflich sagen, dass man nichts von dem verstanden habe, was der andere gerade gesagt hat?

B*Wählen Sie bitte die richtige Lösung.*

- (1) Dürfte ich dich bitten,
das Licht zuzumachen? _____
- (2) Machst du bitte das Licht zu?

- (3) Mach das Licht zu! _____
- (4) Würdest du bitte das Licht zumachen?

- (5) Das Licht zu! _____

- a. *sehr unhöflich*
b. *nicht freundlich*
c. *freundlich*
d. *viel freundlicher*
e. *sehr freundlich*

C*Höfliche Bitte.*

Die Partikel „vielleicht“, „(ein)mal“ und „gern“ macht eine Bitte noch höflicher.

Schreiben Sie bitte.

- (1) Könnten Sie _____ kurz kommen?
- (2) Ich hätte _____ Herrn Bremer gesprochen.
- (3) Hättest du _____ Zeit für diese Sprechung?
- (4) Könntest du _____ einen kurzen Blick auf meinen kleinen Text werfen und ihn kontrollieren?
- (5) Ich hätte sie _____ noch vieles gefragt.
- (6) Könntest du mir deinen Bericht _____ per E-mail schicken, weil ich weiß echt nicht, was ich schreiben soll.
- (7) Könntest du mir bitte _____ den Salzstreuer reichen?
- (8) Ich hätte _____ eine Katze aber meine Mutter nicht!

Vokabeln

der Raum die Räume 空间

die Umgangsform-en 行为方式

schrill 尖锐的, 刺耳的

auf etwas verzichten 放弃某物

auf etwas schalten 调到, 换挡

ausschalten 关闭

sich halten 保持

betreten 进入

der Händedruck die Händedrücke 握手

an die Tür klopfen 敲门

auf jn. / etwas Rücksicht nehmen 顾惜某人/
某物

das Rauchverbot-e 禁烟

auf etwas achten 重视

Nähe und Distanz 距离

respektieren 尊重

verdienen 赢得

hinaufsteigen 爬上

die Qualifikation-en 资格, 技能

die Manier-en 方式, 方法

das Angebot-e 报价

gegenseitiges Bekannt 相互认识

die Aufmerksamkeit- 注意力, 专心

verbreiten 传播

verfassen 撰写

bearbeiten 加工, 修改, 编辑

die Routine- 例行公事

Regeln einhalten 遵守规则

die Korrespondenz-en 通信, 邮件往来

individuell 个人的

aufweisen 指示

die Kontaktdaten 联系方式

digital 数字的

Vortrag halten 作报告

2 Tätigkeiten im Büro

Einführung

Lesen Sie bitte .

Früher musste eine Sekretärin nur das tun: stenografieren, nach Diktat tippen und die Ablage in Schuss halten. Aber die Zeiten haben sich geändert. Sekretärinnen sind in den Unternehmen fast aller Abteilungen beschäftigt. Das Sekretariat ist längst schon zur Informations- und Koordinationszentrale einer Abteilung oder eines gesamten Unternehmens geworden: Immer häufiger geht es darum, eigene Projekte zu betreuen, umfangreiche Präsentationen vorzubereiten, die Termine des Chefs zu koordinieren, Meetings zu organisieren, Gäste zu empfangen, Post zu bearbeiten und nebenbei noch Telefone zu bedienen. In Wirklichkeit ist das nur eine kleine Auswahl der Tätigkeiten, die Sie in einem modernen Sekretariat bewältigen.

Was sind die Aufgaben von Sekretärin? Schreiben Sie bitte.
