

B 商务德语

ürokkommunikation
Deutsch



Josef Wergen Annette Wörner 王丽萍



KONTAKT

W 上海外语教育出版社

外 教 社 SHANGHAI FOREIGN LANGUAGE EDUCATION PRESS

www.sflep.com

B 商务德语

ürokommunikation Deutsch

Josef Wergen Annette Wörner 王丽萍

W 上海外语教育出版社
外教社 SHANGHAI FOREIGN LANGUAGE EDUCATION PRESS

PONS

图书在版编目(CIP)数据

商务德语 / (德) 韦根, (德) 维尔纳编; 王丽萍译.

—上海: 上海外语教育出版社, 2018

ISBN 978-7-5446-5458-6

I. ①商… II. ①韦… ②维… ③王… III. ①商务—德语 IV. ①F7

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第141654号

© PONS GmbH, Stuttgart, Federal Republic of Germany, 2017. All rights reserved.

© Shanghai Foreign Language Education Press, Shanghai, 2018.

Published by arrangement with PONS GmbH.

Licensed for distribution and sale in China only, excluding Hong Kong SAR, Macao SAR and Taiwan.

本书由PONS出版社授权上海外语教育出版社有限公司出版。

仅供在中华人民共和国境内(香港、澳门和台湾除外)销售。

图字: 09-2012-488

出版发行: 上海外语教育出版社

(上海外国语大学内) 邮编: 200083

电 话: 021-65425300 (总机)

电子邮箱: bookinfo@sflep.com.cn

网 址: <http://www.sflep.com>

责任编辑: 陈 懋

印 刷: 上海华教印务有限公司

开 本: 890×1240 1/32 印张 6.75 字数 416千字

版 次: 2018年10月第1版 2018年10月第1次印刷

印 数: 2 100册

书 号: ISBN 978-7-5446-5458-6 / F

定 价: 35.00元

本版图书如有印装质量问题,可向本社调换

质量服务热线: 4008-213-263 电子邮箱: editorial@sflep.com

译者的话

《商务德语》既是高校学子的精选教材也是职场人士的助力宝典。

该书引进自德国柯莱特-蓬斯出版社（Klett-PONS），结构分明，风格轻快，语言地道，范例鲜活，题材广泛，练习精妙，附录实用，功能多样。

“使用说明”（So benutzen Sie dieses Buch）开篇指路，告诉你怎样知书善用。

“基本规则”（Allgemeine Regeln）提纲挈领，明确了电子邮件及传统商函在形式、内容及风格上的最新规则。

“主题”（Themen）精中见博，涵盖了职场上最为常见的26个实战演练：无论是友好的邀约、道谢、祝贺，还是严肃的投诉、催款、回绝；无论是代表公司的报价、谈判、下单，还是关乎自身的求职、寻租、投保；无论是书面联系，还是电话沟通……务实的范例与巧妙的练习相辅相成，再助以“现成语句”（Textbausteine）、“专题注释”（Anmerkungen）、“小试身手”（Sie sind dran!）和“学习锦囊”（Lerntipps），令本书学起来得心、用起来应手。

“附录”（Anhang）常看常新，收录了参考例函、习题答案、实用句型、常用缩略语、奥地利和瑞士地区的惯用说法、词汇表、关键词索引表和助你轻松打电话的“备用小抄”，绝对物超所值。

“电话交流”（Telefonieren）可读可听，配有MP3音频文件，可在“外教社有声资源网”（audio.sflep.com）和“爱听外语”App下载或在线播放。

一言以概之：对读者心理学的恰当把握、实用性与悦读性的相得益彰，令《商务德语》形神俱佳、百用不厌。成竹在胸，沟通轻松，相信这本书对德语学习者和相关从业者均助益良多。

由于译者水平有限，不当之处在所难免，敬请读者指正。谢谢！

王丽萍

2018年3月

So benutzen Sie dieses Buch 使用说明

Lernen Sie mit diesem Buch alle wichtigen Formen des Schriftverkehrs im Deutschen.

Lesen Sie zuerst das Einführungskapitel **Allgemeine Regeln**.

Prinzipiell sind alle weiteren Kapitel folgendermaßen unterteilt:

Zuerst vervollständigen Sie einen **Lückentext**. Im Anhang des Buches finden Sie den kompletten **Text als Lösung**, der Ihnen auch als **Muster** für Ihre Korrespondenz dienen kann.

Am unteren rechten Rand aller Musterschreiben können Sie an einer Punkteskala den Grad der Förmlichkeit ablesen, der von **formell** bis **informell** reicht.



formell



informell



Die **Textbausteine** bieten Ihnen eine reiche Auswahl an Formulierungen, die in bestimmten Situationen üblich sind.



In den **Anmerkungen** werden Sie auf besondere sprachliche Formen hingewiesen.



Schließlich können Sie im Abschnitt „**Sie sind dran!**“ das neu Erlernte ausprobieren. Setzen Sie anhand verschiedener Übungen selbst geschäftliche Schreiben auf. Auch für diese Schreiben finden Sie im Anhang **Lösungen** bzw. **Lösungsvorschläge**.



Lerntipps geben Hinweise, worauf Sie achten können, um effizienter zu lernen.

Das Kapitel **Telefonieren**  macht Sie außerdem fit in der mündlichen Geschäftskommunikation. Alle Dialoge und Textbausteine sind vertont (MP3-Dateien). Sie können sie **online** unter

audio.sflap.com

anhören oder sich herunterladen. Und der **kleine Spickzettel für Telefongespräche** auf Seite 214 im Buch wird Ihnen beim Telefonieren rasch auf die Sprünge helfen, damit Sie nicht plötzlich sprachlos sind.

Benutzen Sie dieses Buch jederzeit auch als **Nachschlagewerk**:

Die kompletten Musterschreiben im Anhang sowie die zahlreichen Textbausteine können als Vorlage dienen, wenn Sie zu einem bestimmten Themenbereich einen Brief oder eine E-Mail schreiben wollen.

Noch mehr Musterschreiben finden Sie übrigens **online** unter derselben Internetadresse wie die Telefondialoge.

In der **Wortliste** können Sie die Übersetzung für mehr als 800 in diesem Buch verwendete Begriffe nachschlagen: **ins Englische** und **Chinesische**.

Und nun: viel Erfolg beim Schreiben und Telefonieren auf Deutsch!

Inhaltsverzeichnis 目录

Allgemeine Regeln 基本规则	7
I. Briefe; Stil und Gestaltung, Anrede, Grußformel ...	8
II. E-Mails; Emoticons, Signatur, Stil und Gestaltung ...	15
III. SMS und Co; Abkürzungen	18
Themen 主题	
1. Informationen einholen 获取信息	20
Interesse äußern; Informationen, Unterlagen, Preise usw. anfordern; um Antwort bitten	
2. Termine vereinbaren 商定约见	25
Bezug nehmen; Termine vorschlagen; Vorbereitungen treffen	
3. Termine bestätigen 确认约见	30
Termine bestätigen, verschieben, absagen	
4. Reservierungen vornehmen 进行预订	36
Reservieren, mieten; Modalitäten, Preise	
5. Reservierungen bestätigen 确认预订	41
Reservierungen bestätigen, ablehnen; Alternativen vorschlagen	
6. Angebote und Kostenvoranschläge 发盘报价	46
Bezug nehmen; Angebote und Kostenvoranschläge machen; Nachlass gewähren	
7. Bestellungen aufgeben 交付订单	51
Bestellungen aufgeben, ändern, stornieren; ein Angebot ablehnen	
8. Bestellungen beantworten 回复订单	55
Bestellungen bestätigen; Lieferverzug ankündigen; einen Auftrag ablehnen	
9. Lieferbedingungen 交货条件	59
Lieferfristen und Versandbedingungen angeben	
10. Zahlungsbedingungen und Rechnungen 付款条件	64
Zahlungsbedingungen angeben; Sonderkonditionen gewähren; eine Zahlung leisten, Rechnungen erstellen	
11. Zahlungserinnerungen 催款通知	70
Eine Zahlung anmahnen; ein Mahnschreiben beantworten	
12. Verhandlungen und Vereinbarungen 谈判商定	75
Die eigene Firma vorstellen; Kooperationsmöglichkeiten vorschlagen; Vorzüge darstellen	
13. Verträge aufsetzen 起草合同	80
Vertragsbedingungen; Verträge bestätigen und unterzeichnen	



14. Mängel und Reklamationen 缺陷投诉	84
Lieferverzug und Schäden reklamieren; Forderungen stellen; Konsequenzen ankündigen	
15. Reklamationen beantworten 回复投诉	88
Verzögerungen erklären; sich entschuldigen; Reklamationen ablehnen; Kulanz	
16. Geschäftliche Mitteilungen 商务通知	93
Ein Ereignis ankündigen; auf Besonderheiten hinweisen	
17. Einladungen 邀请信函	97
Formelle und informelle Einladungsschreiben; Einladungen annehmen, ablehnen	
18. Dankschreiben 感谢信函	103
Formelle und informelle Dankschreiben; ein Gegenangebot aussprechen	
19. Glückwünsche und Kondolenzschreiben 贺信唁函	107
Glückwünsche; Willkommensgrüße; Kondolenzschreiben; Genesungswünsche	
20. Stellenangebote und Bewerbungen 招聘求职	111
Stellenanzeigen; eine Bewerbung formulieren; Informationen zur Person geben; Gehaltsvorstellungen	
21. Lebenslauf 个人简历	118
Gestaltung und Bestandteile des Lebenslaufs	
22. Bewerbungen beantworten 应聘回复	121
Eine Bewerbung berücksichtigen; zum Vorstellungsgespräch einladen; eine Bewerbung ablehnen	
23. Persönliche Briefe an Behörden 致函官方	125
Um Auskunft und Unterlagen bitten; einen Antrag stellen; auf einen Ablehnungsbescheid reagieren	
24. Versicherungen 保险事宜	129
Tarife erfragen; einen Schaden melden; eine Versicherung kündigen	
25. Briefe an Vermieter 致函房东	133
Sich um eine Wohnung bewerben; Nebenkosten-Abrechnung; Mieterhöhung; Schäden in der Wohnung; Kündigung	
26. Telefonieren 电话交流	138
Sich melden; weitervermitteln; eine Nachricht hinterlassen; ein Gespräch beenden, einen Termin vereinbaren, eine Bestellung aufgeben	

Anhang 附录

Musterbriefe und Lösungen 范例和参考答案	150
Musterbriefe (Übersetzung) 范例译文	160
Lösungsvorschläge zu „Sie sind dran!“ “小试身手” 习题答案	170
Nützliche Wendungen 实用句型	178
Geläufige Abkürzungen 常用缩略语	183
Besonderheiten in Österreich und in der Schweiz 奥地利和瑞士地区的惯用说法	186
Fachwortschatzliste Deutsch - Englisch - Chinesisch 词汇表	189
Kleiner Spickzettel für Telefongespräche 备用小抄助你轻松打电话	214

译者的话

《商务德语》既是高校学子的精选教材也是职场人士的助力宝典。

该书引进自德国柯莱特-蓬斯出版社（Klett-PONS），结构分明，风格轻快，语言地道，范例鲜活，题材广泛，练习精妙，附录实用，功能多样。

“使用说明”（So benutzen Sie dieses Buch）开篇指路，告诉你怎样知书善用。

“基本规则”（Allgemeine Regeln）提纲挈领，明确了电子邮件及传统商函在形式、内容及风格上的最新规则。

“主题”（Themen）精中见博，涵盖了职场上最为常见的26个实战演练：无论是友好的邀约、道谢、祝贺，还是严肃的投诉、催款、回绝；无论是代表公司的报价、谈判、下单，还是关乎自身的求职、寻租、投保；无论是书面联系，还是电话沟通……务实的范例与巧妙的练习相辅相成，再助以“现成语句”（Textbausteine）、“专题注释”（Anmerkungen）、“小试身手”（Sie sind dran!）和“学习锦囊”（Lerntipps），令本书学起来得心、用起来应手。

“附录”（Anhang）常看常新，收录了参考例函、习题答案、实用句型、常用缩略语、奥地利和瑞士地区的惯用说法、词汇表、关键词索引表和助你轻松打电话的“备用小抄”，绝对物超所值。

“电话交流”（Telefonieren）可读可听，配有MP3音频文件，可在“外教社有声资源网”（audio.sflep.com）和“爱听外语”App下载或在线播放。

一言以概之：对读者心理学的恰当把握、实用性与悦读性的相得益彰，令《商务德语》形神俱佳、百用不厌。成竹在胸，沟通轻松，相信这本书对德语学习者和相关从业者均助益良多。

由于译者水平有限，不当之处在所难免，敬请读者指正。谢谢！

王丽萍

2018年3月

So benutzen Sie dieses Buch 使用说明

Lernen Sie mit diesem Buch alle wichtigen Formen des Schriftverkehrs im Deutschen.

Lesen Sie zuerst das Einführungskapitel **Allgemeine Regeln**.

Prinzipiell sind alle weiteren Kapitel folgendermaßen unterteilt:

Zuerst vervollständigen Sie einen **Lückentext**. Im Anhang des Buches finden Sie den kompletten **Text als Lösung**, der Ihnen auch als **Muster** für Ihre Korrespondenz dienen kann.

Am unteren rechten Rand aller Musterschreiben können Sie an einer Punkteskala den Grad der Förmlichkeit ablesen, der von **formell** bis **informell** reicht.



formell



informell



Die **Textbausteine** bieten Ihnen eine reiche Auswahl an Formulierungen, die in bestimmten Situationen üblich sind.



In den **Anmerkungen** werden Sie auf besondere sprachliche Formen hingewiesen.



Schließlich können Sie im Abschnitt „**Sie sind dran!**“ das neu Erlernte ausprobieren. Setzen Sie anhand verschiedener Übungen selbst geschäftliche Schreiben auf. Auch für diese Schreiben finden Sie im Anhang **Lösungen** bzw. **Lösungsvorschläge**.



Lerntipps geben Hinweise, worauf Sie achten können, um effizienter zu lernen.

Das Kapitel **Telefonieren**  macht Sie außerdem fit in der mündlichen Geschäftskommunikation. Alle Dialoge und Textbausteine sind vertont (MP3-Dateien). Sie können sie **online** unter

audio.sflep.com

anhören oder sich herunterladen. Und der **kleine Spickzettel für Telefongespräche** auf Seite 214 im Buch wird Ihnen beim Telefonieren rasch auf die Sprünge helfen, damit Sie nicht plötzlich sprachlos sind.

Benutzen Sie dieses Buch jederzeit auch als **Nachschlagewerk**:

Die kompletten Musterschreiben im Anhang sowie die zahlreichen Textbausteine können als Vorlage dienen, wenn Sie zu einem bestimmten Themenbereich einen Brief oder eine E-Mail schreiben wollen.

Noch mehr Musterschreiben finden Sie übrigens **online** unter derselben Internetadresse wie die Telefondialoge.

In der **Wortliste** können Sie die Übersetzung für mehr als 800 in diesem Buch verwendete Begriffe nachschlagen: **ins Englische** und **Chinesische**.

Und nun: viel Erfolg beim Schreiben und Telefonieren auf Deutsch!

Inhaltsverzeichnis 目录

Allgemeine Regeln 基本规则	7
I. Briefe; Stil und Gestaltung, Anrede, Grußformel ...	8
II. E-Mails; Emoticons, Signatur, Stil und Gestaltung ...	15
III. SMS und Co; Abkürzungen	18
Themen 主题	
1. Informationen einholen 获取信息	20
Interesse äußern; Informationen, Unterlagen, Preise usw. anfordern; um Antwort bitten	
2. Termine vereinbaren 商定约见	25
Bezug nehmen; Termine vorschlagen; Vorbereitungen treffen	
3. Termine bestätigen 确认约见	30
Termine bestätigen, verschieben, absagen	
4. Reservierungen vornehmen 进行预订	36
Reservieren, mieten; Modalitäten, Preise	
5. Reservierungen bestätigen 确认预订	41
Reservierungen bestätigen, ablehnen; Alternativen vorschlagen	
6. Angebote und Kostenvoranschläge 发盘报价	46
Bezug nehmen; Angebote und Kostenvoranschläge machen; Nachlass gewähren	
7. Bestellungen aufgeben 交付订单	51
Bestellungen aufgeben, ändern, stornieren; ein Angebot ablehnen	
8. Bestellungen beantworten 回复订单	55
Bestellungen bestätigen; Lieferverzug ankündigen; einen Auftrag ablehnen	
9. Lieferbedingungen 交货条件	59
Lieferfristen und Versandbedingungen angeben	
10. Zahlungsbedingungen und Rechnungen 付款条件	64
Zahlungsbedingungen angeben; Sonderkonditionen gewähren; eine Zahlung leisten, Rechnungen erstellen	
11. Zahlungserinnerungen 催款通知	70
Eine Zahlung anmahnen; ein Mahnschreiben beantworten	
12. Verhandlungen und Vereinbarungen 谈判商定	75
Die eigene Firma vorstellen; Kooperationsmöglichkeiten vorschlagen; Vorzüge darstellen	
13. Verträge aufsetzen 起草合同	80
Vertragsbedingungen; Verträge bestätigen und unterzeichnen	



14. Mängel und Reklamationen 缺陷投诉	84
Lieferverzug und Schäden reklamieren; Forderungen stellen; Konsequenzen ankündigen	
15. Reklamationen beantworten 回复投诉	88
Verzögerungen erklären; sich entschuldigen; Reklamationen ablehnen; Kulanz	
16. Geschäftliche Mitteilungen 商务通知	93
Ein Ereignis ankündigen; auf Besonderheiten hinweisen	
17. Einladungen 邀请信函	97
Formelle und informelle Einladungsschreiben; Einladungen annehmen, ablehnen	
18. Dankschreiben 感谢信函	103
Formelle und informelle Dankschreiben; ein Gegenangebot aussprechen	
19. Glückwünsche und Kondolenzschreiben 贺信唁函	107
Glückwünsche; Willkommensgrüße; Kondolenzschreiben; Genesungswünsche	
20. Stellenangebote und Bewerbungen 招聘求职	111
Stellenanzeigen; eine Bewerbung formulieren; Informationen zur Person geben; Gehaltsvorstellungen	
21. Lebenslauf 个人简历	118
Gestaltung und Bestandteile des Lebenslaufs	
22. Bewerbungen beantworten 应聘回复	121
Eine Bewerbung berücksichtigen; zum Vorstellungsgespräch einladen; eine Bewerbung ablehnen	
23. Persönliche Briefe an Behörden 致函官方	125
Um Auskunft und Unterlagen bitten; einen Antrag stellen; auf einen Ablehnungsbescheid reagieren	
24. Versicherungen 保险事宜	129
Tarife erfragen; einen Schaden melden; eine Versicherung kündigen	
25. Briefe an Vermieter 致函房东	133
Sich um eine Wohnung bewerben; Nebenkosten-Abrechnung; Mieterhöhung; Schäden in der Wohnung; Kündigung	
26. Telefonieren 电话交流	138
Sich melden; weitervermitteln; eine Nachricht hinterlassen; ein Gespräch beenden, einen Termin vereinbaren, eine Bestellung aufgeben	

Anhang 附录

Musterbriefe und Lösungen 范例和参考答案	150
Musterbriefe (Übersetzung) 范例译文	160
Lösungsvorschläge zu „Sie sind dran!“ “小试身手” 习题答案	170
Nützliche Wendungen 实用句型	178
Geläufige Abkürzungen 常用缩略语	183
Besonderheiten in Österreich und in der Schweiz 奥地利和瑞士地区的惯用说法	186
Fachwortschatzliste Deutsch - Englisch - Chinesisch 词汇表	189
Kleiner Spickzettel für Telefongespräche 备用小抄助你轻松打电话	214

Allgemeine Regeln 基本规则

Die geschäftliche Korrespondenz hat sich in den letzten fünfzehn Jahren stark verändert. In den meisten beruflichen Situationen hat die **E-Mail** den Brief in der schriftlichen Kommunikation abgelöst. Die E-Mail ist heute das bevorzugte Schriftmedium im Berufsalltag.

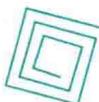
Dennoch bleibt der **Brief** mit Originalunterschrift auf möglichst hochwertigem Papier und mit einem schön gestalteten Briefkopf das Aushängeschild eines Unternehmens und ist daher immer noch die erste Wahl für alle wichtige und offizielle Korrespondenz und alle Schreiben, die eine handschriftliche Unterschrift erfordern.

Unabhängig davon, ob eine Mail oder ein Brief geschrieben wird, hinterlässt ein Schreiben beim Empfänger einen Eindruck über denjenigen, der die Zeilen verfasst hat. Die Anrede, die Gliederung des Textes, die Wortwahl, der Schreibstil, die Grußformel und nicht zuletzt die Korrektheit bei Rechtschreibung und Grammatik entscheiden beim Empfänger darüber, wie positiv oder negativ Ihr Text aufgenommen wird.

Neben E-Mail und Brief werden zunehmend auch so genannte Instant-Messaging-Dienste wie die **SMS** und der **WhatsApp-Messenger** im Berufsalltag benutzt (siehe Seite 18). Sie dienen in der Berufswelt hauptsächlich der unternehmensinternen Kommunikation und kommen besonders dann zum Einsatz, wenn man unterwegs ist, um kurze, dringende Informationen auszutauschen, z. B. Termine abzusprechen, einen Anruf oder seine Rückkehr anzukündigen oder eine schnelle Entscheidung mitzuteilen.

I. Briefe

Musterbrief



Reich & Schön

Reich & Schön GmbH
PR-Agentur
Konstanzer Allee 14
70258 Stuttgart

Tel.: 0711 995588-0
Fax: 0711 995577-0
www.reichundschoen.de
E-Mail: g.wunder@reichundschoen.de

Amtsgericht Stuttgart HRB 22133

Gebrüder Kolb GmbH
Herr Armin Kolb
Freiligrathstraße 28
70049 Stuttgart

Stuttgart, 20...-08-17

Lieber Herr Kolb,

seit über einem Jahrzehnt sind Sie unserer Agentur durch zahlreiche Projekte und Aktionen treu verbunden, und Sie tragen deshalb einen großen Anteil am Erfolg unseres kleinen Unternehmens. Für Ihr Vertrauen und die allzeit angenehme Zusammenarbeit über diese lange Zeit wollen wir Ihnen heute ganz herzlich danken.

Wie Sie wissen, feiert im kommenden Monat die Agentur Reich & Schön ihr 15-jähriges Bestehen. Anlässlich dieses Jubiläums haben wir eine neue Firmenbroschüre erstellt. Gerne senden wir Ihnen heute ein Exemplar gemeinsam mit der Einladung zu einer kleinen Feier im Kreise mit unseren engsten Kunden.

Wir würden uns sehr freuen, wenn auch Sie die Zeit fänden, mit uns auf das Jubiläum anzustoßen.

Mit besten Grüßen

Gisela Wunder
Geschäftsführerin



Dieser Musterbrief entspricht im Wesentlichen den Bestimmungen der DIN 5008 (DIN = Deutsche Industrienorm). Sie werden aber auch andere Varianten antreffen – auch in diesem Buch.

Im Folgenden finden Sie ein Schema für das Anschreiben nach DIN 5008:

4 Leerzeilen nach Briefbogenanfang (2,5 cm)

Vorname und Name
 Straße und Hausnummer
 Postleitzahl, Ort
 Telefon mit Vorwahl (z. B. 0711 9876543)

Adresse des Absenders

4 Leerzeilen bis Adressbeginn

Firmen-/Institutionsname
 Bezugsperson/Abteilung/Ansprechpartner
 Straße und Hausnummer oder Postfach
 Postleitzahl, Ort

(ab Grad 50) Datum

(Anschrift des Empfängers)

4 Leerzeilen

Betreffzeile(n)

möglichst fett formatiert,
 ohne die Abkürzung „Betr.“,
 kein Punkt am Ende

2 Leerzeilen

Anrede mit Komma

1 Leerzeile

Ihr Brieftext ...
 Ihr Brieftext ...
 Ihr Brieftext ...

klein beginnen, z. B. „wir
 freuen uns ...“, es sei denn,
 das erste Wort ist ein
 Substantiv

1 Leerzeile

Grußformel (z. B. Mit freundlichen Grüßen)
 und in der Zeile darunter evtl. i. A. / i. V. etc.

3 Leerzeilen

Ihre Unterschrift

Ihr Name
 und in der Zeile darunter evtl. Ihre Funktion

1 Leerzeile

Anlage(n) (in der Regel links aufgeführt, aber auch rechts möglich)