**Раздел 5. Деловые встречи и переговоры**

**Abschnitt 5.Geschäftstreffen und Verhandlungen**

ПР17. Способы выражения согласия и несогласия. Виды переговоров.

ПР17 Methoden zum Ausdruck von Einverständnis Zustimmung und Meinungsverschiedenheiten.

Arten von Verhandlungen

ПР18. Тактика ведения переговоров. Навыки ведения переговоров.

ПР18.Verhandlungstaktik. Verhandlungsfähigkeiten

ПР19. Подготовка переговоров и деловых встреч. Повестка дня.

ПР19Vorbereitung von Verhandlungen und Geschäftstreffen. Tagesordnung.

ПР20. Деловые партнеры. Переговоры. Правила хорошего тона. Телефонные переговоры как форма деловой коммуникации. Заседания. Эффективное выступление руководителя. Формирование индивидуального стиля выступления.

ПР20. Geschäftspartner. Verhandlung. Anstandsregeln. Telefongespräche als eine Form der Geschäftskommunikation. Sitzungen. Effektive Leistung des Leiters. Die Bildung des individuellen Stils der Rede.

1. **Setzen Sie die Verneinung «nicht» oder « kein» ein.**

1. Das Mädchen hat … Groβmutter. 2. Seine Antwort ist … gut. 3. Er versteht leider … alles. 4. Die Studenten haben heute … Seminare. 5. Wir fahren jetzt … nach Hause. 6. Meine Wohnung liegt … im dritten Stock, sondern im vierten. 7. Im Hörsaal unserer Fakultät gibt es … Stühle. 8. Peter fährt zur Arbeit … mit der U-Bahn. 9. Dieses Buch ist … interessant. 10. Warum sagst du mir … Wort darüber. 11. In unserem Gebäude gibt es … Sprachlabor. 12. Das ist … meine Zeitung. 13. Gibt es hier … Bibliothek? 14. Ich lerne … Deutsch, sondern Englisch. 15. Ich habe … Personalcomputer. 16. Ich verfüge über … Information. 17. Vor Aufregung bringt Uta … Wort hervor. 18. Die Aussprache des Redners ist nicht besonders gut und wir verstehen … jedes Wort. 19. Anton steht … um 7 Uhr auf, er ist schon um 6 Uhr morgens wach.

1. **Übersetzen Sie ins Russische**
2. **Niemand** konnte ohne dich die Aufgabe erfüllen.
3. Aus dem Vortrag haben wir **nichts** Neues erfahren.
4. **Nirgends** fanden die Studenten das neue Lehrbuch.
5. Sie haben **nie** von einem solchen Verfahren gehört.
6. **Weder** meine Freunde **noch** ich haben die neue Ausstellung besucht.
7. **Lesen Sie den Text. Übersetzen Sie ins Russische.**

**Geschäftskommunikation - Verhandlungen**

Geschäftsverhandlungen spielen eine wichtige Rolle in politischen, kommerziellen und geschäftlichen Aktivitäten. Bei der Kommunikation mit Geschäftspartnern kann das Verständnis ihrer Psychologie und der Interessen der von ihm vertretenen Organisation ein entscheidender Faktor für den Verhandlungsverlauf sein.

Die wichtigsten Komponenten der Berufskultur sind:

1) die Fähigkeit, Geschäftsverhandlungen erfolgreich und effektiv zu führen;

2) die Fähigkeit, mit Dokumenten zu arbeiten;

3) die Fähigkeit, den Text des Dokuments kompetent zusammenzustellen.

Wirtschaftskommunikation impliziert, dass die Personen in der Kommunikation Informationen austauschen, um gemeinsame Aktivitäten durchzuführen. Die Geschäftskommunikation besteht aus mehreren Stufen:

1. Bekanntschaft, Kontakteinstellung;

2. Analyse des Geschehens;

3. Diskussion aktueller Probleme;

4. eine für beide Seiten vorteilhafte Lösung des Problems;

5. Abschluss des Kontakts.

In Geschäftsbeziehungen halten die Menschen einen bestimmten Stil ein.

a) untergeordnet (Kopf-Sklave);

b) Service und Freundlichkeit - zwischen Arbeitskollegen;

c) freundlich.

Arten der Geschäftskommunikation:

1) überzeugend - auf die Anerkennung der eigenen Position vor einem Partner und die Neuausrichtung der Ziele ausgerichtet;

2) kognitiv - auf die Entwicklung neuer Informationen sowie auf deren Anwendung im praktischen Leben ausgerichtet;

3) suggestiv - notwendig, um Auswirkungen zu haben, um Motivationen, Werte, Verhalten und sogar Einstellung zu ändern;

4) expressiv - zielte darauf ab, die Stimmung des Partners zu beeinflussen, um sie zu verändern, eine Art von Emotionen, die ausgelöst werden müssen, um das Ziel besser erreichen zu können.

**Offizielle Geschäftskommunikation** ist eine Kombination aus geschäftlichen und zwischenmenschlichen Interaktionen. Gleichzeitig werden die Teilnehmer an einer solchen Kommunikation von Interessenskonflikten geleitet. Im Verlauf einer solchen Kommunikation kommt es zu bestimmten Konflikten und oft zu offenen Konflikten. Um solche Momente zu vermeiden, ist das Wissen über verschiedene Kommunikationsformen und Technologien zur Beeinflussung von Menschen erforderlich.

**Die geschäftliche Kommunikation in einer Organisation** manifestiert sich nicht nur in internen, sondern auch in externen Beziehungen. Formal handelt es sich dabei um ein System der Nachrangigkeit, das von der Unternehmensleitung gegeben wird und auf den allgemeinen Geschäftsanforderungen basiert. Kommunikation in diesem Sinne erhält zwingende Merkmale wie Schweregrad und Differenzierung der Arbeitnehmer. Es ist zwar möglich und in diesen kleinen Gruppen entstehen Spannungen und Konflikte.

Die wichtigsten Formen der Geschäftskommunikation sind Geschäftsgespräche, Präsentationen, Konsultationen und Verhandlungen.

Geschäftsgespräche sind notwendig, um den Gesprächspartner dazu zu bewegen, die Geschäftslage zu ändern, um neue Geschäftsbeziehungen aufzubauen.

Eine Präsentation ist eine öffentliche Präsentation eines kürzlich aufkommenden Produkts. Diese Kommunikation zielt darauf ab, die erforderliche Meinung zu dem Formular usw. zu erstellen.

Ein geschäftliches Meeting ist eine Art Management-Management-Aktivität, mit der Sie den Informations- und Meinungsaustausch zwischen Mitarbeitern organisieren können.

Die Verhandlungen begleiten praktisch alle Aktivitäten. Ihr Ziel ist es, eine Vereinbarung über die Teilnahme an bestimmten Aktivitäten von Geschäftsparteien mit beiderseitigem Nutzen zu erzielen.

1. **Beantworten Sie die Fragen zum Text.**
2. Wo spielen Geschäftsverhandlungen eine wichtige Rolle?
3. Welche Komponenten hat die Berufskultur?
4. Woraus besteht die Geschäftskommunikation?
5. Welche Arten der Geschäftskommunikation kennen Sie?
6. Werden die Teilnehmer an eineroffiziellen Geschäftskommunikation von Interessenskonflikten geleitet?
7. Wo manifestiert sich die geschäftliche Kommunikation in einer Organisation?
8. Nennen Sie die wichtigsten Formen der Geschäftskommunikation.
9. **Geschäftliche Unterredung zum Vertragabschließen.**

*Die Kollegen Antonow und Bobrow sind von Russland in Berlin angekommen und begaben sich in die Vertretung des AHBs (Außenhandelsbetriebs) in den Bezirk Pankow. Sie wurden in der Firmenvertretung in den Verhandlungsraum geführt. Dort trafen sie ihre deutschen Partner.*

*Dialog A*

–Guten Tag!

–Guten Tag!

–Bitte, nehmen Sie Platz! Rauchen Sie?

–Ich – ja, mein Kollege – nicht.

–Hier bitte der Ascher! Was trinken Sie? Kaffee, Tee, Cola, Mineralwasser?

–Danke. Wir trinken gern Kaffee.

–Da wir heute nicht so viel Zeit haben, beginnen wir. Ich glaube, wir lassen uns von dem Zwischenregierungsabkommen leiten.

–Genau das meine ich. Für alle Leistungen unsererseits müssen extra Verträge abgeschlossen werden.

–Und was steht im Vertrag?

–Der Umfang und die Termine für die Durchführung dieser Leistungen.

–Schön. Dann beginnen wir mit den Projektierungsarbeiten. Sie sind in zwei Jahren auszuführen, das steht im Artikel 2 des Abkommens. Reicht Ihnen die Zeit, um alle Projektierungsarbeiten auszuführen?

–Es ist bei uns so üblich, daß die Projektierungsarbeiten in 3 Jahren ausgeführt werden. Aber vieles hängt auch von Ihnen ab.

–Sie meinen?

–Ich meine das Sammeln von Ausgangsdaten. Wir geben Ihnen eine Frist von 12 Monaten. In den weiteren 2 Jahren führen wir die Projektierungsarbeiten durch.

–Wirklich?

–Ja, wenn nichts dazwischenkommt.

–Sie meinen, wenn wir die bestimmte Frist genau einhalten.

–Eben.

–Schön. Also das haben wir vereinbart.

–Für diese Leistungen müssen wir einen Vertrag abschließen?

–Für jede Art Leitstungen soll extra ein Vertrag abgeschlossen werden.

–Schön. Wir schließen einen Vertrag ab, falls Sie uns einen Vertrags- entwurf übergeben.

–Das machen wir, doch nicht heute. Morgen früh kommen wir zusammen. Dann können Sie verschiedene Fragen an uns richten.

–Wird angenommen.

–Wenn alle fraglichen Stellen besprochen sind, übergeben wir Ihnen den Vertragsentwurf. Abgemacht?

–Jawohl.

1. **Beantworten Sie die Fragen zum Dialog.**

- Wo treffen sich die russischen und deutschen Geschäftspartner?

- Zu welchem Zweck sind sie angekommen?

- Wovon lassen sich die Geschäftspartner leiten?

- Wofür müssen extra Verträge abgeschlossen werden?

- Wie ist die Frist für Projektierungsarbeten?

- Warum müssen die Ausgangsdaten schnell gesammelt werden?

- Wann wird der Vertragsentwurf der anderen Seite übergeben?

1. **Vertragabschließen**

*Познакомьтесь с фрагментарным образцом договора и соответствующими клише к нему. Заполните пропуски согласно Вашему договору с другой фирмой.*

*Фрагментарный образец договора:*

|  |
| --- |
| Vertrag-Nr. Trans-Nr. Die Firma ..., im folgenden "Käufer" genannt, einerseits, und die Firma ..., im folgenden "Verkäufer" genannt, andererseits, haben Diesen Vertrag wie folgt abgeschlossen: Der "Verkäufer" verkauft und der "Käufer" kauft zu den Bedin- gungen ... folgende Ausrüstung ... Die Stückliste und die technische Charakteristik der Ausrüstung und Zubehör sind in Anlage(n) Nr. ... vorgesehen. Die Preise sind in Anlage(n) Nr. ... aufgeführt. Die Preise gelten ..... einschließlich Exportverpackung, Markierung .... Die Gesamtsumme des Vertrages beträgt ... Die im Vertrag aufgeführte Ausrüstung ist komplett zu liefern, und zwar nach folgenden Lieferzeiten laut Anlage Nr. ... Zahlungen in Höhe von ... % des Wertes der gelieferten Ausrüstung erfolgen in ... (Währung) innerhalb ... Tage nach ... (Bedingung). Im übrigen gelten die allgemeinen Verkaufsbedingungen des Verkäufers. Dieser Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Partner in Kraft. ... (Ort), den ... 19... (Datum) Unterschriften: Unterschriften: |

**8. Lesen Sie den Text. Übersetzen Sie ins Russische.**

**Zur Ethik der Telefongespräche**

Das Telefon ist ein verbreitetes Kommunikationsmedium, es ermöglicht, schnelle Kontakte zu Personen herzustellen, die man direkt nicht erreichen kann. Per Telefon werden verschiedene private und geschäftliche, offizielle Gespräche geführt.

Offizielle Telefongespräche führen die Mitarbeiter der Ämter, der Botschaften, Firmenvertretungen, Büros und Konsulate.

Geschäftliche Kontakte verpflichten die Partner zur Erfüllung konventioneller Höflichkeiten.

Die Gespräche werden nicht nur persönlich oder durch Briefe, sondern auch per Telefon.

Die offiziellen Telefongespräche haben also einen situationsbezogenen Aspekt.

Zur Ethik der offiziellen Telefonkommunikationen gehören Höflichkeitsformeln. Sie sind Mittel der Beziehungsgestaltung und der Beziehungspflege

Bei den offiziellen Telefongesprächen ist man korrekt und höflich. Man kann mehr oder weniger höflich sein. Besonders höflich und dabei distanziert ist man den Damen und den Vorgesetzen im offiziellen Umgang gegenüber. Höflich ist man in bedeutendem Masse zu den Kollegen, mit denen man nicht sehr vertraut ist. Neutral höflich ist man zu unbekannten Personen in verschiedenen Institutionen (Post, Sekretärin im Büro eines Geschäftspartners, Dienstleistungsbereich u.a.).

Höflichkeitsformeln widerspiegeln gegenseitige Wertschätzungen, sie können auch ein Zeugnis von der sozialen Angehörigkeit sein.

Der Stil der geschäftlichen Telefongespräche soll offiziell, förmlich sein. Die Wortwahl, die Intonation dürfen nicht zu kameradschaftlich wirken (auch zu bekannten Personen). Man darf nicht in den saloppen (небрежный) Stil verfallen.

Der förmliche Stil zeugt nicht nur von Offizialität, sondern auch von Anerkennung der allgemein geltenden Verhaltensstandards.

**9. Fragen zum Thema „Ethik der Telefongespräche“**

1. Wozu dient das Telefon?

2. Von wem werden offizielle Telefongespräche geführt?

3. Wozu verpflichten die Partner geschäftliche Kontakte?

4. Was versteht man unter der Ethik der offiziellen Telefonkommunikation?

5. Wie muss man im offiziellen Umgang sein?

6. Was widerspiegeln die Höflichkeitsformeln?

7. Wie soll der Stil der geschäftlichen Telefongespräche sein?

8. Wovon zeugt der förmliche Stil?

**10. Lesen Sie das Telefonat mit der Firma ASA.**

Rezeptionist: ASA, guten Tag, was kann ich für Sie tun?

Herr Sander: Ja, guten Tag, hier ist

Otto Sander. Ich möchte gern Herrn Schulze sprechen.

Rezeptionist: Einen Moment, ich verbinde Sie. Eh, wie war Ihr Name?

Herr Sander: Sander, Otto Sander.

Herr Schulze: Schulze.

Herr Sander: Ja, guten Tag, Herr Schulze, hier ist Otto Sander, von der Firma Compufix. Ich möchte mit Ihnen einen Termin vereinbaren.

Herr Schulze: Worum geht es, Herr Sander?

Herr Sander: Ich würde Ihnen gerne unser neues Computerprogramm vorstellen. Ich glaube, es ist gut geeignet für Ihre Firma.

Herr Schulze: Wir sind mit Ihren Programmen immer sehr zufrieden. Das Computerprogramm würde mich interessieren. Passt es Ihnen nächste Woche, am Freitag?

Herr Sander: Ja, nächste Woche Freitag passt mir gut. Geht es vormittags?

Herr Schulze: Vormittags…? Von 10.00 bis 11.00 Uhr habe ich Zeit.

Herr Sander: Gut, Herr Schulze, dann komme ich nächste Woche Freitag um 10.00 Uhr zu Ihnen.

Herr Schulze: Ja, melden Sie sich bitte an der Rezeption, ich hole Sie dort ab. Auf Wiederhören.

Herr Sander: Auf Wiederhören, bis Freitag.

**11. Spielen Sie ein ähnliches Telefongespräch**:

• mit Ihrem Chef. Sie möchten ihm etwas anbieten und vereinbaren einen Termin.

• mit der Rezeptionistin. Sie nennen den Grund des Anrufs und vereinbaren einen Termin mit dem Chef. Im Moment ist er nicht da.