Раздел 4. Abschnitt 4

Деловые письма. Geschäftsbriefe

**ПР13. Die Form des Geschäftsbriefes. Die Briefsdaten. Die äussere Form des Geschäftsbriefes, das Thema, die Anredeformen**

**ПР13. Форма делового письма. Реквизиты. Исходные данные. Тема, обращение.**

**ПР 14. Brieftext, Schlussformel, Stil des Briefes. E-mail.**

**ПР 14. Текст и стиль делового письма. Работа с электронной почтой.**

Vokabular:

|  |  |
| --- | --- |
| das Firmenzeichen | торговый знак фирмы |
| die Postanschrift | адрес |
| die Telefon- und Faxnummern | номера телефонов, факса |
| Warensendung | партия товара |
| die Postleitzahl | почтовый индекс |
| die Einladung | приглашение |
| das Werbeangebot | реклама |
| Bitte um Vertreterbesuch | вызов представителя |
| die Anfrage | запрос |
| das Angebot | предложение |
| der Brieftext | текст письма |
| die Anrede | обращение |
| die Grußformel und die Unterschrift | шаблон прощания и подпись |
| i.A. – im Auftrage | по поручению |
| in Vertretung, in Vollmacht | по доверенности |

**Textgestaltung**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Versendungsvermerk* Eilzustellung

*Anschrift* Herrn

Johannes Campus

Holländische Str. 21

(PLZ) Stuttgart

*Bezugszeichen* ... / ... 00.00.00

*Betreff-Behand- Stichwortartige* Bestellung ... E i l t

*lungsvermerk Inhaltsangabe*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Anrede Einleitung Teil A Aufmerksam machen!*

Sehr geehrte Herr Campus, über Ihren Auftrag haben wir uns sehr gefreut.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Hauptteil Darlegung Teil B (1) Problem des Sachverhalts beschreiben!*

Leider können wir Ihren Auftrag nicht ausführen, weil wir aus der Artikelbeschreibung nicht erkennen können, an welchem Modell Sie interessiert sind.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Folgerung Teil B (2) Konsequenz- Entscheidungen erläutern!*

Aus dem beigefügten Katalog können Sie unser Lieferprogramm und die dazugehörigen Bestellnummern entnehmen.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Aktionen Teil B (3) Aktionen auslösen! (WER soll bis Wann* *Was Warum tun)*

Bitte teilen Sie uns die genaue Modellbezeichnung und die Bestellnummer mit, damit wir unverzüglich liefern können.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Briefschluss mit Grussformel Teil C Schluss ist* *Steuerungsinstrument* *positiv schliessen!*

Möchten Sie uns vielleicht anrufen? Das würde die Abwicklung beschleunigen. Mit freundlichen Grüssen...

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Anlagen* Anlage

1 Katalog

**1 Wie heissen die Verben zu.**

Das Unternehmen, der Zusammenhang, der Absender, der Schreiber, die Empfindung, die Einleitung, der Empfänger, der Betreff, die Darstellung, der Ausdruck, der Lieferant, die Aktion, das Schreiben.

**2 Wie heissen die Substantive zu.**

Gewinnen einüben konzipieren

verlieren ansprechen ausführen

rückfragen betreffen mitteilen

**3 Nennen Sie verwandte Substantive zu.**

Zufrieden wichtig freundlich

schwierig sachlich persönlich

stilistisch klar

**4 Merken Sie sich.**

**Betreff** - ist ein Bestandteil des Geschäftsbriefes. Mit möglichst wenigen Wörtern - höchstens zwei Zeilen - soll der Betreff Interesse wecken und darüber informieren, was im Betrefftext behandelt wird.

**Anrede** - der Empfänger sollte mit Namen angesprochen werden. Das wirkt persönlich und sein Interesse wird geweckt. Bei wichtigen Personen sollte man bei der betreffenden Firma telefonisch erfragen, wie der Name des Breifempfängers korrekt geschrieben wird.

**Briefanfang** - der wichtigste Satz eines Geschäftsbriefes ist der erste. Er wird auf alle Fälle gelesen. Von ihm hängt die Reaktion des Empfängers auf den Brief ab. Deshalb überlegen Sie sich den Briefanfang gut.

**5 Merken Sie sich die folgenden Tips für einen guten Briefanfang.**

- Beginnen Sie mit einer Sache, die den Empfänger interessiert.

- Stellen Sie eine Frage, über die der Empfänger vermutlich schon nachdenkt.

- Wecken Sie die Neugier des Empfängers, indem Sie eine Sache als machbar bezeichnen, an der er bereits bearbeitet hat.

- Vermitteln Sie partnerschaftliches Verständnis für einen Misserfolg, den der Empfänger noch nicht überwunden hat.

**6 Merken Sie sich Formulierungen für einen guten Geschäftsbriefschluss.**

- Wir bitten um Ihr Verständnis.

- Wir bitten um etwas Geduld.

- Wir hoffen, dass Ihnen die Informationen weiterhelfen.

- Sind Sie mit unserem Vorschlag einverstanden?

- Bitte schicken Sie uns weitere Informationen. Im voraus vielen Dank.

- Ein Termin in der kommenden Woche ist uns recht.

- Wenn Sie noch Fragen haben, lassen Sie uns dies bitte wissen.

- Wir bedauern, Ihnen keine positive Antwort geben zu können.

- Wir sind der Meinung, dass diese Regelung auch für Sie günstig ist.

**Die äussere Form des Geschäftsbriefes**

Составными частями немецкого делового письма являются следующие:

1. шапка письма;
2. адрес получателя;
3. исходные данные и дата;
4. строчка «касательно» (рубрика с указанием предмета, темы письма);
5. обращение;
6. текст письма;
7. заключительная формула;
8. подпись;
9. приложение;
10. пометка о раздаче копий письма другим лицам.

**Briefkopf**

Шапка письма включает в себя наименование и адрес фирмы, а при необходимости марку фирмы (фирменный знак), товарный знак. Кроме того, на фирменном бланке указаны также дополнительные данные, например, номера телефонов, телетайпов, телетекстов и телефаксов, номер счета в банке и так далее. Акционерные общества, общества с ограниченной ответственностью и коммандитные товарищества в соответствии с законом обязаны указывать на своих фирменных бланках для писем и бланках заказа следующие детали:

1. правовую форму и местонахождение общества (товарищества);
2. суд, ведущий реестр местонахождения общества и номер общества (товарищества) в реестре торговых фирм;
3. членов правления (назвать председателя правления и председателя наблюдательного совета). Общества с ограниченной ответственностью должны указать вместо членов правления управляющего или управляющих. Если имеется наблюдательный совет, то такие товарищества, как акционерные общества, должны называть своего председателя.

**Adresse des Empfängers**

Адрес состоит из фамилии и почтового адреса получателя. Перед фамилией принято писать Herrn, Frau или Fräulein. Если же получательница корреспонденции не отдает предпочтения форме обращения «Fraulein», то в таком случае тоже используют, как правило, и по отношению к незамужним форму обращения «Frau». Слова Herrn или Frau пишутся над или рядом с фамилией:

Herrn Egon Schwalbe

Frau Christa Scharf.

Наименование профессии или должности пишутся обычно рядом с Herrn или Frau, более длинные – под фамилией. Ученые степени (например, доктор, дипломированный инженер) стоят перед фамилией

Herrn Rechtsanwalt Dr. Klaus

Frau Minister Dr. Elhe Schulze

Herrn Dipl.-Ing. Walter Kuhn

Если письма посылают фирме (предприятию), то фирма указывается лишь в том случае, если из фамилии не ясно, идет ли речь о предприятии или об отдельном лице.

Firma Wolfgang Schauble

Textilgrosshandel Schrцder & Co

Suddeutsche

Maschinenbau AG

Если письмо адресуется конкретному лицу фирмы, то в таком случае фамилия этого лица пишется под фамилией получателя. При этом пометка «лично» необязательна.

Sommerfeld Co KG

Frau Christine Herzog

Если письмо адресовано фирме, то его может вскрыть не только госпожа М., но и также кто-нибудь другой. Если же получателем письма является госпожа М., то только она имеет право вскрывать конверт.

При написании адреса указывают улицу и номер дома, а также индекс и название населенного пункта. Если письмо отправляется за границу, то необходимо написать название страны.

Индекс с 1993 года состоит из пяти цифр.

Herrn Uwe Pfuffer

Salzburg. 28

83404 Einring

Если у получателя есть почтовый ящик, то вместо улицы и номера дома указывают номер почтового ящика. При помощи специальных помет, которые делаются над адресом, указывается на вид отправки писем (например, авиа, заказное, спешная почта). Пометы о работе с письмами (срочно, конфиденциально) даются справа рядом с адресом или рядом с рубрикой «касательно».

К исходным данным относятся: шифры делового партнера и дата его письма, а также собственные шифры диктовки, а иногда и дата предыдущего письма. Вводные слова для исходных данных (реквизитов: ваш шифр – ваше сообщение от … - наш шифр – наше сообщение от …) могут быть напечатаны на листе почтовой бумаги. Многие фирмы, однако, при написании писем пользуются бумагой, на которой не напечатаны вводные слова и исходные данные, так как такая почтовая бумага пригодна для продолжения письма (для последующих страниц письма). Дату можно писать по–разному:

7. September 2004

7. Sept. 2004

7.9. 2004

07.09.2004

**Anredeformen**

Если письмо адресуется отдельному лицу, то общепринятой (стандартной) считается следующая форма обращения:

Sehr geehrte Frau Muller

Sehr geehrter Herr Meyer

Если получатель Вам хорошо известен, тогда обращайтесь к нему в письме так:

Lieber Herr Schulz

Liebe Frau Kammer

Если письмо адресуется фирме или организации, то стандартной формой обращения считается

Sehr geehrte Damen und Herren

Форма обращения «Sehr geehrte Herren» используется лишь в том случае, если Вы точно знаете, что в этой фирме работают только мужчины. В рекламных письмах встречаются и такие формы обращения, как Sehr geehrte Kundin; Sehr geehrter Kunde; Lieber Gartenfreund.

**Brieftext**

Чтобы письмо было обозримым, текст письма делится на абзацы, которые отделяются друг от друга пропуском строки.

Если письмо не вмещается на одной странице, оно продолжается на следующей странице или нескольких следующих. Если продолжение текста пишется на чистом листе, то на нем указывается номер страницы, получатель, дата и, смотря по обстоятельствам, шифр диктовавшего письмо и писавшего его под диктовку. Многие фирмы используют в качестве последующих страниц листы с напечатанными вводящими словами, например:

Empfänger: (получатель)

Unsere Zeichen: (наши шифры)

Datum: (Дата)

Blatt: (Номер страницы, листа)

Имеются официальные бланки для писем, которые могут быть использованы как для первой страницы письма, так и для следующих страниц.

**Schlussformel**

В большинстве случаев употребляется следующая заключительная формула:

Mit freudlichen Grüssen

Возможны варианты: Mit freundlichem Gruss и Freundliche Grüsse.

Если Вы хорошо знаете получателя письма, то Вы можете пользоваться следующими заключительными формулами:

Mit bestem Gruss

Mit herzlichen Grüssen

Herzliche Grüsse

Право подписи имеет владелец предприятия, его законные представители и соответственно уполномоченные служащие. Уполномоченные ставят свою подпись под именем уполномочивающего с припиской, которая указывает на соотношение полномочий. Уполномоченный торгового предприятия должен написать перед своей подписью следующие сокращения: i.V. (in Vollmacht) или i.A. (im Auftrag), а доверенный торговой фирмы перед своей фамилией пишет сокращение ppa (per procura) – по доверенности. Если письмо содержит одно или несколько приложений, то внизу слева соответственно пишется: Anlage (приложение).

**ПР 15. Arten der Geschäftsbriefe. Anfrage.**

**ПР 15. Виды деловых писем. Письмо-запрос.**

**Arten der Geschäftsbriefe**

Деловые письма, в зависимости от намерений автора (от цели письма), делятся, как правило, на несколько типов.

**1 Anfrage**

Оно адресуется какой-либо конкретной фирме. В этом случае автор письма хочет получить информацию о предложении возможного поставщика, а также о ценах и условиях поставки товара.

**2 Angebot**

Оно содержит данные о товарах (вид, количество, величина, размеры, цвет, качество), цене, сроках поставки, условиях поставки и платежа, а также условиях сделки.

**3 Auftrag**

Это письмо, в котором Вы письменно подтверждаете свой заказ.

**4 Wiederruf**

В этом письме Вы аннулируете (отменяете) свой заказ.

**5 Mängelrüge**

В письме-рекламации Вы сообщаете о несоответствии поступивших товаров, несоответствии количества товаров, или дефектов качества, свойств поставленных изделий. Подобного рода жалобу в письменном виде называют письмом – рекламацией. Если Вы получили такое письмо, проверьте, правомерна ли эта рекламация. Если это так, извинитесь перед клиентом, и быстро уладьте дело. Если рекламация не правомерна, вежливо отклоните ее.

**6 Werbebrief**

Рекламное письмо – это ни к чему не обязывающее приглашение, адресованное потенциальным клиентам, с целью заинтересовать их в покупке изделий товаров Вашей фирмы.

**7 Nachfassbrief**

В этом письме Вы напоминаете клиенту о своей фирме и своем предложении.

**8 Annahme(Ablehnung)**

Это письмо, которое Вы посылаете клиенту с целью письменного подтверждения заказа.

**9 Lieferverzögerung**

В этом письме Вы даете ответ на предупреждение о задержке поставки товаров.

**10 Zahlungsverzögerung**

Если Ваш клиент несвоевременно оплачивает товар, то пошлите ему письмо-напоминание. Если Ваш клиент после первого напоминания не оплачивает счет, Вы должны отправить ему второе, а в случае необходимости и третье, последнее предупреждение. В нем Вы ссылаетесь на предшествующие письменные напоминания об уплате счета, устанавливаете для клиента второй срок погашения задолженности и, в случае несоблюдения последнего срока, сообщите ему о своих действиях, предусмотренных законом.

**11 Versandanzeige**

Это письмо посылают клиенту, если посылается большое количество товаров, товары большого размера или веса.

Счет либо прилагается, либо посылается отдельно почтой после отправки товара.

Письмо – запрос имеет следующую структуру:

1 Указание на источник адресата запрашиваемой фирмы (Hinweis auf die Herkunft der Anschrift).

2 Причина запроса (Grund der Anfrage).

3 Предмет запроса (Gegenstand der Anfrage):

- описание желаемого товара (Beschreibung der gewünschten Ware);

- указание на требуемое количество (Angabe der gewünschten Menge);

- просьба выслать каталоги, прейскуранты, образцы, чертежи и т.п. (Bitte um Kataloge, Preislisten, Muster, Zeichnungen u.a.);

- просьба сообщить условия поставки и оплаты (Bitte um Angabe von Zahlungs- und Lieferungsbedingungen)

4 По возможности указания на рекомендации (Eventuelle Angabe von Referenzen).

**Vokabular**

|  |  |
| --- | --- |
| die Anfrage(n) | запрос |
| die Anfrage über (Akk.)/wegen (Gen.) | запрос на (товар) |
| anfragen (-te, -t) | запрашивать |
| amtliche /offizielle Anfrage | официальный запрос |
| eilige Anfrage | срочный запрос |
| eine Anfrage entgegennehmen | принимать запрос |
| eine Anfrage an jemanden richten (-ete,-et) | направлять запрос кому-либо |
| die Auftragsabwicklung | оформление заказа |
| die Ware(n) | товар |
| fragen nach (Dat.), über (Akk.) | спрашивать, справляться *(о ком-л.,о чем-л.)* |
| ein Angebot erstellen | составлять предложение *(на запрос)* |
| das Angebot annehmen (a, o) | принимать предложение |
| bestellen (-te,-t) | заказывать |
| der Auftrag (Aufträge) | заказ |
| den Auftrag geben (a, e) | делать заказ |
| der Auftraggeber(-) | заказчик |
| der Auftragnehmer(-) | подрядчик |
| den Auftrag bestätigen (-te,-t) | подтверждать заказ |
| die Absatzmöglichkeiten | возможности сбыта |
| die Größenordnung | размер, объем |
| die Qualität | качество |
| die Quantität | количество |
| liefern (-te, -t) | 1. поставлять, доставлять; 2. выпускать продукцию |
| die Lieferung | 1. поставка, доставка; 2. партия поставляемого товара |
| die Lieferbedingungen | условия поставки |
| der Liefertermin (e) | срок поставки |
| der Rabatt (e) | скидка (*с цены*) |
| der Verkaufsbericht (e) | отчет о продажах |
| die technischen Unterlagen | техническая документация |
| die Übersendung | пересылка |
| vertreiben (vertrieb, vertrieben) | продавать, сбывать, реализовать |
| die Ware (n) | товар |
| die Konsumgüter | товары широкого потребления |
| die Zahlungsbedingungen | условия оплаты |
| rechnen(-te, -t) mit (Dat.) | рассчитывать на что-либо |
| verbindlich | обязательный /с обязательством |
| erbitten (erbat, erbeten) | запросить |

**Brief 1**

|  |
| --- |
| Firma RF-Export Firma Udo Seifert  …… Kastanienstr. 12  ….. 6450 Hanau 1  112047 Moskau  Ihr Zeichen Unser Zeichen  Betr. E/ST  Sehr geehrte Herren,  Ihre Adresse verdanken wir der Handelsvertretung der RF in der BRD.  In der Handelsvertretung wurde uns mitgeteilt, dass von Ihrem Unternehmen Spezialmotoren vom Typ A exportiert werden. Die Prospekte und Kataloge für diese Motoren wurden uns ebenfalls übergeben. Unsere Kunden haben grossen Bedarf an den obigen Waren, und wir möchten eventuell unseren ganzen Bedarf bei Ihnen decken. Wir brauchen 30 Motoren schon in diesem Jahr.  Wir bitten Sie deswegen, uns Ihre Preise, Liefer- und Zahlungsbedingungen mitzuteilen. Unser Vertreter, Herr Schröder, ist bereit, zu jeder beliebigen Zeit nach Moskau zu kommen und mit Ihren Fachleute alle kaufmännischen und technischen Fragen über eine Lieferung noch in diesem Jahr zu vereinbaren.  Mit freundlichen Grüssen  (Unterschrift) |

**ПР16. Begleitbrief.** [**Annahme des Jobangebots**](https://www.multitran.com/m.exe?s=Annahme+des+Anbotes&l1=3&l2=2)**. Absage des Arbeitgebers für Bewerbung.**

**ПР 16. Сопроводительное письмо. Принятие предложения о работе. Отказ работодателя на заявление о работе.**

**Tipps und Tricks für Ihren Begleitbrief**

Um mit Ihrem Begleitbrief einen guten ersten Eindruck zu machen, sollten Sie die folgenden Punkte beachten:

* Absenderadresse: Enthält Ihre korrekte und vollständige Adresse inklusive Vorname, Nachname, Strasse und Nr, Postleitzahl und Ort, Telefonnummer und Email-Adresse.
* Empfängeradresse: Korrekte und vollständige Adresse der Firma inklusive Empfänger.
* Datum: Schreiben Sie nur das Datum (ohne Ort!).
* Betreffzeile: Kurzer aber aussagekräftiger Betreff!
* Anrede: Schreibfehler im Namen des Empfängers unbedingt vermeiden!
* Einstieg: Gehen Sie in ein bis zwei Sätzen auf die betreffende Stelle ein. Vermeiden Sie Satzanfänge mit "Ich" und verwenden "Sie" stattdessen.
* Hauptteil: Erklären Sie, warum Sie sich für die Stelle bewerben und erläutern Sie Ihr Interesse am Unternehmen. Versuchen Sie, eine Verbindung zwischen Ihren Fähigkeiten und den gesuchten Kompetenzen für die Stelle herzustellen.
* Abschluss: Machen Sie eine Aussage über Ihre Bereitschaft zu weiterem Kontakt (z.B. Telefongespräch, Vorstellungsgespräch)
* Gruss und Unterschrift: Vergessen Sie nicht, den Begleitbrief zu unterschreiben!

Verwandte Suchbegriffe: [Blindbewerbung](https://www.jobagent.ch/blindbewerbung), [Bewerbungsgespräch](https://www.jobagent.ch/ratgeber-tools/checklisten-tipps-tricks/bewerbungsgespraech)

Mit Ihrem professionellen Begleitbrief können Sie sich nun bewerben. [Hier finden Sie interessante Stellenangebote.](https://www.jobagent.ch/search)

Sie können diese Muster Absagen nutzen

Obwohl schlechte Nachrichten übermittelt werden, möchten Sie in positiver Beziehung mit den Interessenten verbleiben. Es gibt drei wesentliche Aspekte, die wir für dieses Ziel in unseren Muster Absagen beachtet und umgesetzt haben:

1. **Persönlichkeit.** Es gilt auf Standardfloskeln wie „Sehr geehrte/r Bewerber/in“ zu verzichten. Sprechen Sie Ihre Interessenten mit Namen an, bedanken Sie sich für das Interesse an Ihrem Unternehmen und beziehen Sie sich auf die Stelle.

2. **Grund der Absage**. Kein anderer Aspekt nervt Bewerber so sehr wie keinen Grund für die erhaltene Absage zu erfahren. In einer Studie mit 1.500 Befragten Personen landete dieser Aspekt auf Platz 1 der Nerv-Faktoren im Bewerbungsprozess. Es gibt diverse Gründe, die zu der Absage geführt haben können und es mag schwierig wirken, diese positiv zu formulieren. In unserem Muster finden Sie einige Hilfestellungen für die richtige Formulierung.

3. **In Kontakt bleiben**. Dieser Aspekt dient sowohl Ihren Interessenten als auch Ihrem Unternehmen. Durch das Angebot, den Kandidaten in Ihrem Talent Pool aufzunehmen, können Sie sich bei späteren Vakanzen bei ihm melden und auf neue Stellenangebote hinweisen.