



Aufträge: Kapitel 8–10

Sicher haben Sie sich jetzt in den ersten Kapiteln mit der Vorgehensweise beim Unterrichten mit dem Lehrwerk vertraut gemacht.
 Für die folgenden Kapitel gibt es zu den Aufgaben dort, wo es sinnvoll ist, weiterhin die „Lösungen und Beispielantworten“. „Hinweise zu den Aufgaben“ gibt es jedoch nur noch dann, wenn eine ergänzende Erklärung oder ein Kommentar notwendig erscheint.

Wichtige Zielaktivitäten

- ▶ eine Auftragsabwicklung erläutern
- ▶ eine Anfrage auswerten
- ▶ ein Angebot erstellen
- ▶ über Verkaufs-, Liefer- und Zahlungsbedingungen verhandeln
- ▶ eine Kundenbeschwerde behandeln

8 Hintergrundkapitel	9 Unternehmenspraxiskapitel	10 Unternehmenspraxiskapitel
Auftragsabwicklung	Ein Angebot erstellen „... und bitten um Ihre Auftragsbestätigung.“	Über ein Angebot verhandeln „Da kommen wir Ihnen gerne entgegen!“
<ul style="list-style-type: none"> – Geschäftsbeziehungen zwischen Unternehmen – Eine Anfrage – Ein Angebot – Lieferbedingungen – Zahlungsbedingungen und Lieferfristen – Besonderheiten im Außenhandel – Störungen bei der Erfüllung eines Kaufvertrags – Darstellung einer Auftragsabwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> – Die Firma <i>KOLB</i>, Spezialist für die Wiederaufbereitung mechanischer Verschleißteile, erhält eine Anfrage der Firma <i>SCHOLTE</i>. – Frau Mundinger, die zuständige Sachbearbeiterin, klärt intern Fragen zu Lieferfristen und Angebotskonditionen, erstellt ein entsprechendes Angebot und schickt es an die Firma <i>SCHOLTE</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> – Frau Mundinger erhält von Herrn Maurer, dem zuständigen Einkäufer der Firma <i>SCHOLTE</i>, einen Anruf: Herr Maurer möchte über die Angebotskonditionen verhandeln. Frau Mundinger bereitet das Gespräch vor, ruft Herrn Maurer zurück und einigt sich mit ihm über neue Preiskonditionen und Lieferfristen. – Die Lieferung geht an die Firma <i>SCHOLTE</i>. – Ein Teil der Lieferung ist fehlerhaft und die Annahme der Ware wird mit einer entsprechenden Reklamation zurückgewiesen. Frau Mundinger bearbeitet die Reklamation.
		<p style="text-align: center;">CD 2:02-2:05</p>  <p style="text-align: right;">Anruf von Herrn Maurer (<i>SCHOLTE</i>) bei Frau Mundinger (<i>KOLB</i>)</p> <p>Anruf von Frau Mundinger bei Herrn Maurer: Verhandlung über Angebotskonditionen zwei Gesprächsvarianten</p>
<p>DVD</p>  <p>HKM: Stahl. Das sind wir.</p>		

Auftragsabwicklung

- S. 88** **Geschäftsbeziehungen zwischen Unternehmen**
- 1 Unternehmen als Kunden und als Lieferanten**
- ☞ 1.2 z. B.
- bei Routinebestellungen: Warenkartei, Lieferantenkartei
 - zur Ermittlung neuer Lieferanten: alle genannten Informationsquellen
- ☞ 1.3 Kunde: 1., 2., 7., 8., 9., 14., 15., 16., 17
 Hersteller: 3., 4., 5., 6., (8.), 10., 11., 12., 13., 18.
 Einige der hier genannten Schritte (1-18) können natürlich auch gleichzeitig oder in anderer Abfolge ausgeführt werden (z. B. „Ware annehmen“ / „Ware prüfen“).
- S. 89** **Eine Anfrage**
- 2 Eine Anfrage auswerten**
- ☞ 2.1 z. B.
 besonders wichtige Informationen:
- das anfragende Unternehmen
 - die angeforderte Ware/Dienstleistung
 - die Frist, die für die Angebotserstellung gegeben wird
- S. 90** **3 Form und Inhalt einer Anfrage**
- ☞ 3.3 Ja: 1.; Nein: 2., 3., 4.
 3.4 Kann zu einer schriftlichen Anfrage (mit entsprechender Bezugnahme) erweitert werden.
 ☞ 3.4 z. B.
- „Bürobedarf“: Anforderung des Leistungsangebots bei mehreren Anbietern
 - „neue Maschine“: Anforderung eines Vertreterbesuchs
 - „spezielles Verpackungsmaterial“: Einholung eines Angebots beim spezialisierten Anbieter
 - „neue Fotokopierer“: Anfragen bei mehreren Anbietern
 - „neuer Werkstoff“: Besuch eines Beraters der Herstellerfirma
 - „Kosten für ein Einzelteil“: Einholung der Angebote mehrerer Anbieter
 - usw.
- ☞ 3.5 z. B.
1. Je höher der Auftragswert ist, desto mehr Unternehmen werden zu einem Angebot aufgefordert.
 2. Je dringender der Bedarf ist, desto kürzere Angebotsfristen werden gesetzt.
 3. Je stärker die eigene Position ist, umso härtere Bedingungen werden gestellt.
 4. Je länger ein Unternehmen schon mit einem Lieferanten zusammenarbeitet, desto knapper ist (häufig) die Form der Anfrage.
 5. Je mehr Anbieter es für eine Ware gibt, desto härtere Bedingungen kann das anfragende Unternehmen stellen.
- S. 91** **Ein Angebot**
- 4 Form und Inhalt eines Angebots**
- Das Angebot des Unternehmens NFB ist eine Antwort auf die Anfrage der THYSSEN STAHL AG (S. 89).
- ☞ 4.1 Art und Qualität der Ware: Rolltore (entsprechend Spezifikation der THYSSEN STAHL AG)
 Preis: 7.227 € pro Stück
 Lieferzeit: 4 Wochen nach technischer Klarstellung
 Lieferbedingungen: –
 Verpackung: –
 Zahlungsbedingungen: 14 Tage 2% Skonto; innerhalb 30 Tagen netto
- ☞ 4.3 Ja: 2., 3., (4. – nur wenn der Widerruf (z. B. per Fax) gleichzeitig mit dem Angebot vorliegt)
 Nein: 1., 4.
- S. 92** **Lieferbedingungen**
- Die Lerner können die Aufgabenblöcke 5, 6 und 7 jeweils in Kleingruppen bearbeiten und die Erklärungen anschließend im Plenum vorstellen und erläutern.
 Zur Verständnissicherung sollten sie aber danach, individuell oder in Partnerarbeit, die Aufgaben, die nicht in der eigenen Gruppe bearbeitet wurden, noch einmal ausführen und gegebenenfalls Rückfragen zum Verständnis stellen.

S. 92

5 Kosten für Verpackung und Beförderung

Wenn Ihre Lerner hier keine fachliche Vorerfahrung haben, sind vielleicht einige zusätzliche Erklärungen notwendig:

Wenn es keine besondere Vereinbarung gibt, hat der Käufer die Kosten für die Beförderung der Ware zu tragen, auch für die eventuell notwendige Versandverpackung. Eigentlich wäre er sogar verpflichtet, die Ware selbst beim Hersteller abzuholen bzw. abholen zu lassen. Es gibt jedoch zahlreiche von dieser Grundregelung abweichende Vereinbarungen zwischen Käufer und Verkäufer und zwar:

1. im Hinblick auf die Beförderungskosten, die unterschiedlich aufgeteilt werden können (Aufgabe 5.1)
2. im Hinblick auf die Berechnung der (Versand-) Verpackungskosten der Ware (Aufgabe 5.2); dabei gelten u. a. folgende Regelungen:
 - „brutto für netto“ (Beispiel d) bedeutet, dass die Verpackung mitgewogen und zum selben Kilo-Preis wie die Ware mitberechnet wird, wobei die Kosten für das Verpacken selbst noch einmal zusätzlich berechnet werden können (e)
 - „netto“ bedeutet, dass Verpackungskosten entweder nicht berechnet (c) oder zusätzlich zum Warenpreis berechnet werden (b)
 - darüber hinaus kann die Verpackung vom Käufer gemietet, geliehen oder gegen Gutschrift zurückgeschickt werden (a)

Im Schema zeigt der grüne Pfeil den Versandkostenanteil, den der Käufer entsprechend der getroffenen Vereinbarung zu übernehmen hat, der blaue Pfeil zeigt den Versandkostenanteil des Herstellers/Verkäufers.

0 → 5.1

1. Der Käufer trägt alle Kosten, d. h. die Beförderungskosten sind nicht im Angebotspreis enthalten. 2. Der Käufer trägt die Kosten ab der Versandstation. 3. Der Verkäufer trägt die Kosten bis zur Empfangsstation. 4. Der Verkäufer trägt alle Beförderungskosten.

0 → 5.2

1. d; 2. e; 3. c; 4. b; 5. –; 6. a; 7. –

S. 93

Zahlungsbedingungen und Lieferfristen

6 Zahlungsbedingungen

Für Zahlungsbedingungen und Lieferfristen gilt, wie für „Beförderungs- und Verpackungskosten“, eine grundsätzliche Regelung (siehe entsprechender Textauszug aus dem BGB), die aber durch entsprechende Vereinbarungen abgeändert werden kann.

Für die Bezahlung der Ware im Augenblick der Übergabe gibt es mehrere Bezeichnungen: „netto Kasse“, „gegen bar“ oder „gegen Nachnahme“.

Die Bezeichnung „Zielkauf“ bedeutet, dass ein Zahlungsziel, das heißt ein Termin für die Zahlung nach der Übergabe der Ware, vereinbart wurde.

0 → 6.1

Vorauszahlung: b; Anzahlung: (c); Barzahlung: a, (c), e; Ratenzahlung: h; Zielkauf: (c), f, g; Nachnahme: d; Kreditzahlung: i

0 → 6.3

Zahlung vor der Lieferung: Vorauszahlung, Anzahlung
Zahlung bei der Lieferung: Barzahlung, Nachnahme, Kreditzahlung
Zahlung nach der Lieferung: Ratenzahlung, Zielkauf

S. 93

7 Vereinbarungen zu Lieferfristen

Besonderheiten des Außenhandels im Vergleich zum Binnenhandel:

- Bedeutung bestimmter Dokumente als Mittel zur Abwicklung von Außenhandelsverträgen
- zusätzliche Kosten- und Risikofaktoren, die zu berücksichtigen sind
- grenzüberschreitender Zahlungsverkehr erfordert andere Zahlungsarten und Bankleistungen als im Inland

Die Aufgaben 8-10 können (ähnlich wie die Aufgaben 5-7) von verschiedenen Gruppen bearbeitet und dann erläutert werden.

Aufgabe 11 eignet sich als Zusammenfassung für eine Bearbeitung in der Gesamtgruppe.

Tipp**Arbeitsteilige Gruppenarbeit**

Wenn verschiedene Aufgaben von einzelnen Gruppen bearbeitet werden, gibt es häufig, je nach Gruppe und Aufgabe, einen unterschiedlichen Zeitbedarf.

1. Empfehlen Sie den Gruppen, die frühzeitig fertig sind, die Präsentation ihrer Ergebnisse zu trainieren.
2. Sie können auch jeweils allen Gruppen alle Aufgaben zur Bearbeitung geben, doch für jede Gruppe mit anderen Prioritäten (d. h. entsprechend der Reihenfolge, in der die Aufgaben zu bearbeiten sind), und die Gruppenarbeit abbrechen, sobald alle Gruppen ihre jeweilige Hauptaufgabe bearbeitet haben.

S. 94**Besonderheiten im Außenhandel****8.1****8 Dokumente**

1. Versicherungsdokumente; 2. und 3. Handels- und Zolldokumente; 4. und 5. Transportdokumente (im Luftfrachtverkehr + Landschaftsverkehr); 6. Transportdokumente (im Postverkehr)

S. 94**9 Kostenfaktoren beim Übersee-Export**

Bedeutung der INCOTERMS:

- EXW: ex works (ab Werk);
- FAS: free alongside ship (frei längsseits Schiff);
- FOB: free on board (frei an Bord);
- CFR (c & f): cost and freight (inkl. Versand- und Frachtkosten);
- CIF: cost, insurance, freight (inkl. Versandkosten, Versicherung und Fracht);
- DES (ex ship): delivered ex ship (inkl. Versand- u. Frachtkosten, exkl. Löschkosten im Bestimmungshafen);
- EQ (ex quay): delivered ex quay (inkl. Versand- u. Frachtkosten, Löschkosten und Verzollung)

9.1

Zusätzliche Kosten entstehen durch alle weiteren im Schema aufgeführten Vorgänge, die sich an die übliche Verpackung anschließen.

9.2

Erklärungen entsprechend der obigen Definitionen, z. B.:

EXW bedeutet, dass der Importeur alle Versandkosten ab Werk zu tragen hat.

S. 95**10 Zahlungsarten und Bankleistungen**

Aufwand und Schwierigkeiten, wenn es darum geht, einen Vertragspartner in einem anderen Land auf dem Rechtsweg zur Einhaltung der Vertragsbedingungen zu bewegen; unterschiedliche Rechtsvorschriften, Währungsrisiken und Transportrisiken; erklären, dass beim Exportgeschäft z. T. andere Zahlungsarten üblich sind, als im Binnenhandel.

10.1

1. d; 2. f; 3. b; 4. c; 5. e; 6. a

S. 95**11 Risiken im Außenhandel****11.1**

Importeur: 3., 4., 5

Exporteur: 1., 2., (4. – hängt von der Vereinbarung ab, vgl. S. 94, 9.2); 5., 6.

S. 96**Störungen bei der Erfüllung eines Kaufvertrags****12.1****12 Pflichten und Rechte der Vertragspartner erläutern**

z. B.

- Der Verkäufer hat die Ware rechtzeitig und zum vereinbarten Liefertermin zu liefern.
- Der Käufer ist verpflichtet, die gelieferte Ware anzunehmen.
- usw.

12.4

z. B.

Die gelieferte Ware hatte Mängel, doch der Lieferant ... gut für eine Geschäftsbeziehung:

- ... hat sofort einen Preisnachlass angeboten
- ... hat sich bereit erklärt, die Ware umzutauschen
- usw.

schädlich für eine weitere Geschäftsbeziehung:

- ... hat sich geweigert, eine zufriedenstellende Erklärung zu geben
- ... war nicht bereit, das Produkt gegen ein neues umzutauschen
- usw.

S. 97**13 Allgemeine Verkaufs- und Lieferbedingungen**

Angebote, die ausdrücklich als „freibleibend“ bezeichnet werden, lassen dem Kunden wenig Handhabe, wenn er nach einer Bestellung nicht wunschgemäß beliefert wird (Fall 1-3), es sei denn, er hat eine zusätzliche Vereinbarung mit dem Lieferunternehmen getroffen.

0 **13.1**

Situation: Der Kunde hat auf ein Angebot (z. B. Prospekt mit Preisliste) hin bestellt.

1. „Unsere Angebote sind freibleibend“, d. h., auf einer Lieferung kann nicht bestanden werden.; 2. wie bei 1.; 3. wie bei 1., bzw. „Mängelrügen“: „Beanstandungen müssen innerhalb 8 Tagen nach Warenempfang erfolgen.“; 4. S. „Mängelrügen“; 5. S. „Zahlungsbedingungen“: Fälligkeit von Verzugszinsen; 6. Keine besondere Regelung. Der Anbieter kann hier auf Erfüllung des Kaufvertrags bestehen oder aber die gelieferte Ware zurücknehmen und entstandene Unkosten berechnen.; 7. S. „Mängelrügen“; 8. Keine besondere Regelung. Vgl. Angaben unter „Angebot“ u. „Zahlungsbedingungen“. Es empfiehlt sich, die Beanstandung der Rechnung vor dem vereinbarten Zahlungstermin mitzuteilen.

S. 98**Darstellung einer Auftragsabwicklung****14 Durchlauf eines Kundenauftrags**

Die einzelnen Schritte bei der Bearbeitung eines Kundenauftrags beschreiben.

S. 98**Projekt****15 Die HKM: Unternehmensporträt**

Der Film über die HKM (Hüttenwerke Krupp Mannesmann), ein traditionsreiches Industrieunternehmen der „old economy“, kann als Kontrastbeispiel zu den Imagefilmen der moderneren Industriezweige dienen.

**0** **15**

- Qualität der Produkte
- Know-how, technische Kompetenz
- Innovative Ausrichtung
- Position auf dem (Welt-)Markt
- Wandel der Unternehmensstruktur
- Umweltbewusstsein
- Geschichte, Tradition

Ein Angebot erstellen

„... und bitten um Ihre Auftragsbestätigung.“

S. 100 Die Firma *KOLB*

1 Unternehmensporträt

1.1-1.5

Statt die Aufgaben sukzessiv im Unterricht zu behandeln, können sie insgesamt als Vorstufen für das Präsentationsschreiben der Firma *KOLB* (1.6) in verschiedenen Gruppen bearbeitet werden.

Ziele dieses Anschreibens an einen potenziellen Kunden sind:

- die Tätigkeit und Entwicklung des Unternehmens erläutern und
- überzeugende Argumente vorbringen, die *KOLB* als Partner attraktiv machen.

Natürlich kann die schriftliche Unternehmenspräsentation durch eine mündliche Präsentation, die detaillierter auf die Unternehmensgeschichte eingeht, ergänzt werden.

0 → 1.2

z. B.

1932	Gründung
1932-1945	Herstellung von Einspritzteilen und -pumpen für Fahrzeuge
ab 1945	Umstellung auf die Herstellung hydraulischer Komponenten Reparatur hydraulischer Geräte und Stoßdämpfer
Mitte der 60er-Jahre	Aufnahme neuer Produkte ins Angebot
ab 1969	Verkauf des kompletten Fertigungsbereichs, Spezialisierung im Bereich Reparatur und Wartung

0 → 1.4

z. B.

Phasen der Wirtschaftsentwicklung, die sich im Unternehmen widerspiegeln:
Neubeginn nach dem Krieg

- Wachstumsphase bis zur 1. Rezession Ende der 60er-Jahre (Firma *KOLB*: steigender Konkurrenzdruck, fehlendes Eigenkapital für notwendige Investitionen)
- neue Wachstumsphase bis Beginn der 70er-Jahre (Firma *KOLB*: Entscheidung zur Aufgabe ihres Herstellungsprogramms und zur Spezialisierung im – von starker Konkurrenz beherrschten – Wartungs-/Reparaturbereich)
- 1. Ölkrise (Firma *KOLB*: günstige Auswirkungen, da stärkere Nachfrage im Wartungs- und Reparaturbereich)

0 → 1.5

z. B.

- langjährige Erfahrung
- Anpassungsfähigkeit
- Know-how
- Kompetenz der Mitarbeiter

0 → 1.6

z. B.

Sehr geehrte Damen,
sehr geehrte Herren,
sicher kommen auch in Ihren Produktionsstätten und Lagern hydraulische Geräte zum Einsatz.

Seit über 60 Jahren warten und reparieren wir Maschinen, Geräte und Industrieanlagen unserer Kunden. Unsere hochspezialisierten Mitarbeiter verfügen über das notwendige Know-how für die Wartung und Reparatur von Anlagen aller Marken und Fabrikate. Ersatzteile und spezielle Bauteile können in unseren eigenen Werkstätten nachgebaut oder angefertigt werden.

Sprechen Sie mit uns über Ihre speziellen Aufgaben und Probleme. Sie werden immer kompetente Ansprechpartner finden.

Selbstverständlich schicken wir Ihnen auf Anfrage gerne weitere Referenzen und Informationen zu unserem Leistungsangebot.

Mit freundlichen Grüßen

S. 102

Eine Anfrage bearbeiten

Bei den Innenkonen (Sing.: der Innenkonus), um die es in der Anfrage geht, handelt es sich um kegelförmige Teile im Laufwerk von Maschinen oder Motoren. Firma *SCHOLTE*, der Kunde, braucht sie für Maschinen oder Motoren, die sie selbst für einen Exportauftrag aufbereitet.

S. 102

2 Eine Anfrage auswerten

Die Daten und Fristen, die in den Terminkalender eingetragen werden, sollen für spätere Überprüfungen und Ergänzungen zugänglich bleiben.

0 → 2.1

e, f

Mit der Firma *SCHOLTE* bestehen wahrscheinlich bereits Geschäftskontakte, da

- im Einleitungstext nicht auf Umstände Bezug genommen wird, die zur Anfrage geführt haben,
- für ein Produkt mit den gegebenen technischen Spezifikationen in dieser Form sicher kein Angebot bei einem noch nicht bekannten Hersteller eingeholt werden würde.

0 → 2.3

z. B.

allgemeine Information: Senden Sie uns bitte Ihr Angebot über Preise und ... /

Bitte informieren Sie uns über ...

Angebot: Wir benötigen dringend ... Mit welchen Lieferzeiten müssen wir rechnen? / ...

0 → 2.4

weitere Beispiele:

- Routinebearbeitung: Beim angefragten Produkt handelt es sich um ein Standardprodukt / Die (in der Anfrage) vorgesehenen Bestellmengen sind gering / usw.
- aufmerksame Behandlung: Der anfragende Kunde ist ein neuer, potenzieller Großkunde. / Das angefragte Produkt muss an den speziellen Kundenbedarf angepasst werden. / usw.

S. 104

Die Lieferfähigkeit prüfen

3 Die Lieferfähigkeit prüfen

3.1-3.3

Die Aufgaben 3.1 und 3.2 dienen zur Vorbereitung des Gesprächs, das die Lerner in den Rollen von Frau Mundinger und Herrn Rauh (Aufgabe 3.3) führen.

S. 105

4 Liefertermine angeben

0 → 4.1

z. B.

verbindlich: Wir sagen Ihnen den gewünschten Liefertermin fest zu.

unverbindlich: Wir hoffen, den gewünschten Liefertermin einhalten zu können.

4.2

Die Lerner notieren zunächst zu jeder der drei Strategien Stichworte zu Vorteilen und Nachteilen und erläutern sie. Dann wählen sie die ihnen geeignet erscheinende Strategie (oder schlagen ein anderes Vorgehen vor) und begründen ihre Empfehlung.

Lassen Sie dann auch Situationen beschreiben, in denen die jeweils anderen Strategien geeignet sein könnten.

0 → 4.2

z. B.

Strategie	Vorteile	Nachteile
A	Chancen: – den Auftrag bekommen – den Kunden nicht verlieren – Mitbewerber ausschalten	– Vertrauensverlust beim Kunden, wenn der Termin nicht eingehalten werden kann – Termin- und Problemlösungsdruck für <i>KOLB</i>
B	– <i>KOLB</i> beweist seine Vertrauenswürdigkeit als Geschäftspartner – kein Zeitdruck für <i>KOLB</i> im Falle einer Auftragserteilung	– Geringere Chancen für <i>KOLB</i> , den Auftrag zu bekommen – Gefahr, einem Mitbewerber den Einstieg beim Kunden zu erleichtern
C	– Test, wie dringend der Liefertermin beim Kunden wirklich ist – Test, wie sehr dem Kunden an einer Zusammenarbeit gelegen ist	wie bei A

S. 106

Ein Angebot erstellen

5 Den Inhalt eines Angebots prüfen

0 → 5.2

0 → 5.3

Die Liefertermine stimmen nicht mit denen in der Anfrage überein.
z. B.

günstiger wären:

2 % Skonto bei Zahlung innerhalb 10 Tagen nach Rechnungsdatum;
Fälligkeit binnen 30 Tagen nach Empfang der Rechnung;
Verpackung und Fracht im Preis enthalten;
Lieferung frei Haus;
Preis ab Werk einschließlich Verpackung

ungünstiger wären:

Lieferzeit vorbehalten;
Lieferung, solange Vorrat reicht;
Freibleibendes Angebot bis zum 31.3.

S. 107

6 Ein Angebot schreiben

0 → 6.1

- **starkes Interesse:** Herzlichen Dank für Ihre Anfrage. Wir wissen Ihr Vertrauen ...
Wir haben Ihnen folgenden Vorschlag ausgearbeitet: ... / usw.
- **mäßiges Interesse:** Sie interessieren sich für ... Hier unsere Preise und Konditionen: ... / usw.

S. 108

Schriftliche Kommunikation

7 Schriftverkehr zwischen Kunden und Lieferanten

Wenn Sie die Aufgaben im Unterricht und nicht als Hausaufgabe ausführen lassen, sollten die Lerner am besten in Kleingruppen oder mit einem Partner / einer Partnerin arbeiten.

S. 110

8 Bearbeitung einer Anfrage: Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern

0 → 8.1

Bürokraft: 1, 2, 3, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
Sachbearbeiter: 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 25
Schreibkraft: 9, 10, 11
Abteilungsleiter: 16, 17

0 → 8.2

z. B.

Vorgang dokumentieren:

Bürokraft nimmt Eintragung ins Postverzeichnis vor (2);
Schreibkraft schreibt Original 2 Kopien und 1 Umschlag (9);
Schreibkraft legt eine Kopie ab (22) ...

Vermeidung von Irrtümern:

Sachbearbeiter liest Brief und Korrektur (12);
Abteilungsleiter/Vorgesetzter unterschreibt (16)

Über ein Angebot verhandeln

„Da kommen wir Ihnen gerne entgegen!“

S. 112 1 Geschäftlich telefonieren

0 → 1.1

z. B.

Bei Behörden beginnt die Arbeitszeit zwar auch z. B. um 8 Uhr, für das Publikum öffnen sie aber dann häufig erst z. B. um 9:30 Uhr. Danach sind dann die Mitarbeiter telefonisch schwerer zu erreichen. Nachmittags sind viele Behörden dann wieder für das Publikum geschlossen, deshalb kann man die Mitarbeiter nach der Mittagspause wieder erreichen. usw.

S. 113 Über ein Angebot verhandeln

0 → 2.2

2 Verhandlungsziele nennen

z. B.

1: Preise und Liefertermine Ihres Angebots sind für uns inakzeptabel.

2: Ließe sich bei den Preisen für ... nicht etwas machen?

3: Wir müssten noch einmal über die Liefertermine sprechen, denn da ...

S. 113 3 Aufgaben planen und Prioritäten setzen

0 → 3.1

z. B.

richtig: Darf ich Sie diesbezüglich in einer Stunde zurückrufen? / Ich werde die Unterlagen prüfen. Kann ich Sie heute Nachmittag um ... zurückrufen?

Tipp

Lassen Sie bei jeder Antwort abwägen, ob und inwiefern sie angemessen oder nicht angemessen erscheint. In professionellen Ratgebern wird für solche Fälle (in denen eine Anfrage nicht sofort beantwortet werden kann) empfohlen:

1. Entschuldigungen, Bedauernsäußerungen, langatmige Erklärungen usw. vermeiden,

2. dem Gesprächspartner einen verbindlichen Termin für den Rückruf vorschlagen,

3. evtl. (je nach dem Anliegen des Anrufers) mitteilen, was man zwischenzeitlich in dieser Sache unternehmen oder in Erfahrung bringen will.

S. 114 4 Die Überprüfung eines Angebots zusagen

0 → 4.1

mit: Herrn Maurer; Firma: *SCHOLTE*; Ort: Köln; Vorwahl: 02 21; Ruf: 83 99-121;
Betreff: 32 Innenkonen / Preise / Lieferfristen

S. 114 5 Verhandlungspositionen bestimmen

Wenn es sich bei Firma A und Firma B um Konkurrenzunternehmen handelt, zeigen die Konkurrenzvergleiche, dass sich eines der beiden Unternehmen (oder in Teilen des Vergleichs beide) im Vergleich zum Konkurrenten etwas „überschätzt“ (die Selbsteinschätzungen sind nicht ganz „symmetrisch“).

S. 115 6 Zugeständnisse erwägen

0 → 6.1

besonders entgegenkommend: 6, 7

mit Bedingungen entgegenkommend: 1, 2, 4, 5, 8, 10

abschlägig: 3, 9

0 → 6.2

sachlich: Wir gewähren grundsätzlich ...; Die hohen Qualitätsansprüche, die wir an unsere Produkte stellen, erlauben uns leider nicht/nur ...; Aufgrund der hohen Nachfrage können wir leider ...; Wir pflegen auf diese Artikel unseres Sortiments kein/e/n ...

kundenorientiert: Wir freuen uns, Ihnen ...; Zu unserem Bedauern ist ... / können wir ...; Wir können Ihnen gerne ... allerdings ...; Wir kommen Ihnen gerne entgegen und ...; Wir freuen uns, Ihnen als neuem/gutem/langjährigem Kunden ...

S. 116 Ein neues Angebot unterbreiten**7 Eine Einigung erzielen**

Der Anruf von Herrn Maurer betrifft nur den Posten 1 des Angebots (32 Innenkonen), zu dem im weiteren Verlauf ein neues Angebot gemacht wird.

0 → 7.1

Wünsche des Kunden: Stückzahlen: 32, Preise Posten 1: 621-622 €,

Preise Posten 2: Preis o. k. aber Auftrag noch „offen“, Liefertermine: kurzfristiger

Angebote von KOLB: größere Stückzahl (48 Stück), Preise Posten 1: 622,70 €,

Preise Posten 2: o. k., Liefertermin: 8 Wochen insgesamt

Vereinbarungen: Stückzahlen: 16 Stück mehr, Preise Posten 1: 622,70 €,

Preise Posten 2: o. k., Liefertermin: 8 Wochen insgesamt

eher partnerschaftlich (x = 1, 2, 4, 5, 6)

z. B.

Herr Maurer: „Wir haben da ein paar kleine Probleme ...“ / „Jetzt möchte ich Sie bitten ...“ usw.

Frau Mundiger: „Ja ... und ich hätte da einen Vorschlag. ...“ / „Wir machen Ihnen einen Preis ...“

0 → 7.2

0 → 7.3

0 → 7.5

7.6

1. a; 2. –; 3. b

Die „Verhandlung“ kann natürlich auch beide Posten des Angebots betreffen und weitere Variablen eines Angebots einbeziehen, wie Zahlungsbedingungen, Versandkosten usw.

(Gesprächsziele und Verhandlungsspielräume sollen sich aber an den realen Vorgaben der Situation orientieren und glaubwürdig bleiben).

Die Lerner bereiten entsprechend ihrer Rollen (Maurer/Mundiger) in Gruppen gemeinsam die Verhandlungsziele und -spielräume (Preise, Stückzahlen, Liefertermine usw.), Erklärungen und Argumente beider Seiten vor.

Sie führen dann das Gespräch mit einem Partner / einer Partnerin der anderen Gruppe. Ziel ist für beide Seiten, eine Vereinbarung zu erreichen, die so weit wie möglich den eigenen Verhandlungszielen entspricht.

Setzen Sie eine ungefähre Dauer des Gesprächs fest (z. B. ca. 10 Minuten). Die

Verhandlungspartner stellen anschließend ihre Gesprächsergebnisse vor und bewerten sie im Hinblick auf die ursprünglichen Ziele.

S. 118**Einen Auftrag abwickeln****8 Eine Auftragsabwicklung planen**

0 → 8.1

Im Hinblick auf die Zusage des Liefertermins ist das Angebot von *KOLB* weniger „verbindlich“ als die telefonische Vereinbarung!

8.2

Hier geht es um die Beschreibung des Ablaufs, der mit dem Eingang des Auftrags bei der Firma *KOLB* einsetzt. Durch die Gliederung der Tätigkeiten wird die Reihenfolge weitgehend vorgegeben. Sie soll von den Lernern aber noch einmal explizit nachformuliert werden (Aufgabe 8.3).

0 → 8.2

Auftrag

- 1 prüfen
- 2 bestätigen
- 3 an Fertigungsabteilung weiterleiten
- 4 an Buchhaltung weiterleiten

Fertigung

- 6 Vormaterial bei Zulieferer anfordern
- 5 Fertigung planen
- 7 ausführen
- 8 fertige Teile lagern

Rechnung

- 10 ausstellen
- 11 an Kunden schicken
- 16 Zahlungseingang prüfen

Versand

- 12 Lieferschein ausstellen
- 9 Spedition beauftragen
- 13 Versandmeldung an Verkaufsabteilung weiterleiten
- 14 Versandanzeige an Kunden schicken
- 15 Versand durchführen

Die Schritte 11 (Rechnung an Kunden schicken) und 12 (Lieferschein ausstellen) können natürlich gleichzeitig erfolgen.

Eine Kundenbeschwerde behandeln

S. 119

9 Die Beschwerde eines Kunden entgegennehmen

- ➔ Siehe Hinweise zur Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen z. B. in Kapitel 4, Aufgabe 10 oder in Kapitel 7, Aufgaben 6 und 9.

S. 120

10 Störungen bei der Auftragsabwicklung beheben

☞ 10

Mehrere Pannen sind passiert:

1. Am 16.05 (= KW 20) kündigt *KOLB* den Versand der 48 Innenkonen an (Brief S. 120). Der Bedarfstermin von *SCHOLTE* war allerdings bereits in KW 16 gewesen (Anfrage S. 116).
2. 15 Innenkonen hatten Mängel und wurden von *SCHOLTE* an *KOLB* zurückgesandt (Fax S. 119).
3. Die Nachlieferung der 15 Innenkonen von *KOLB* ist am 9.06 (= KW23) noch nicht erfolgt und wird von *SCHOLTE* angemahnt (Fax S. 120).
4. Erst am 12.06 kündigt *KOLB* die kostenlose Nachlieferung an.

S. 120

Projekt

11 Die Bearbeitung einer Reklamation

Falls solche konkreten Fallbeispiele nicht zugänglich sind: Vielleicht haben die Lerner in ihrem/anderen Unternehmen Zugang zu Protokollen/Regelungen darüber, wie mit Reklamationen umzugehen ist.