



# Mit Deutsch kommt man weiter

Dansk-tysk virksomhedskommunikation  
Opgavehæfte

Deutsch-dänische Wirtschaftskommunikation  
Aufgabenheft

*Philipp Baunsgaard Koll & Erla Hallsteinsdóttir*

# Indhold | Inhaltsverzeichnis

Indledning   <b>Einleitung</b> .....	4
Tjeklister   <b>Checklisten</b> .....	5
Case og kontekst: Projekt "dansk-tysk skolefest"   <b>Der rote Faden: das Projekt "deutsch-dänisches Schulfest"</b> .....	11
1. Opgave: Projekt "skolefest"   <b>Aufgabe: Projekt „Schulfest“</b> .....	11
2. Opgave: Udvikling af logo og corporate design   <b>Aufgabe: Entwicklung von Logo und Corporate Design</b> .....	11
3. Opgave: Planlægning   <b>Aufgabe: Planung</b> .....	12
4. Opgave: Indkøbsliste   <b>Aufgabe: Einkaufsliste</b> .....	15
5. Opgave: Tids- og arbejdsplan   <b>Aufgabe: Zeit- und Arbeitsplan</b> .....	16
Sproglige og kulturelle mønstre   <b>Sprachlich-kulturelle Muster</b> .....	17
6. Opgave: Adækvate tekster   <b>Aufgabe: Angemessene Texte</b> .....	18
7. Opgave: Oversættelse   <b>Aufgabe: Übersetzung</b> .....	21
De eller du?   <b>Du oder Sie?</b> .....	22
8. Opgave: Adækvat tiltale på dansk – du eller De   <b>Aufgabe: Passende Anrede auf Dänisch – Du oder Sie?</b> .....	22
Forretningsgangen   <b>Verlauf eines Handels</b> .....	24
Tekster   <b>Texte</b> .....	26
9. Opgave: Tekstmønstre   <b>Aufgabe: Textmuster</b> .....	27
Præprægede sproglige formuleringer   <b>Vorgeprägte sprachliche Formulierungen</b> .....	28
Sproglige rutiner i virksomhedskommunikation   <b>Sprachliche Routineformeln in der Wirtschaftssprache</b> .....	29
Forespørgsel   <b>Anfrage</b> .....	31
10. Opgave: Forespørgsel   <b>Aufgabe: Anfrage</b> .....	33
11. Opgave: Passende sproglige formuleringer   <b>Aufgabe: Sprachliche Angemessenheit</b> .....	34
12. Opgave: Formulering af en forespørgsel   <b>Aufgabe: Anfrage schreiben</b> .....	35
13. Opgave: Kommunikationens perspektiver   <b>Aufgabe: Ich-bezogene, Du-bezogene und unpersönliche Kommunikation</b> .....	37

# Indhold | Inhaltsverzeichnis

Telefonsamtaler   <b>Telefongespräche</b> .....	39
14. Opgave: Sproglig adækvathed i telefonsamtaler   <b>Aufgabe: Sprachliche Angemessenheit im Telefongespräch</b> .....	41
15. Opgave: Angivelse af telefonnumre   <b>Aufgabe: Angabe von Telefonnummern</b> .....	44
16. Opgave: At stave navne   <b>Aufgabe: Namen buchstabieren</b> .....	45
17. Opgave: Telefonisk forespørgsel   <b>Aufgabe: Telefonische Anfrage</b> .....	47
Tilbud   <b>Angebot</b> .....	50
18. Opgave: Præcisering af tilbud   <b>Aufgabe: Angebote präzisieren</b> .....	53
19. Opgave: At sige nej til en forespørgsel   <b>Aufgabe: Anfrage ablehnen</b> .....	57
Reklame   <b>Werbung</b> .....	59
20. Opgave: Reklame for skolefesten   <b>Aufgabe: Werbung für das Schulfest</b> .....	59
Skolefest: valg af leverandør   <b>Schulfest: einen Lieferanten auswählen</b> .....	61
21. Opgave: Sammenligning og udvalg af tilbud   <b>Aufgabe: Angebote vergleichen und auswählen</b> .....	61
At beskrive og præsentere i interkulturel kontekst   <b>Das Beschreiben und Präsentieren im interkulturellen Kontext</b> .....	65
22. Opgave: Byvandring   <b>Aufgabe: Stadtführung</b> .....	65
23. Opgave: Præsentation af en virksomhed   <b>Aufgabe: Präsentation einer Firma</b> .....	67
Interkulturelle udfordringer   <b>Interkulturelle Herausforderungen</b> .....	69
24. Opgave: Kulturelle handlingsmønstre i virksomhedskommunikation   <b>Aufgabe: Kulturelle Handlungsmuster in der Geschäftskommunikation</b> .....	69
25. Opgave: Kulturelle handlingsmønstre i rollespil "restaurantbesøg"   <b>Kulturelle Handlungsmuster im Rollenspiel „Restaurantbesuch“</b> .....	71
Kolofon   <b>Impressum</b> .....	86

# Indledning | Einleitung

Den måde man kommunikerer på er afhængig af, hvilke sproglige og kulturelle mønstre for kommunikation der er anlagt i éns kultur. Sådanne mønstre bestemmer éns forventninger og holdninger, dvs. hvad vi opfatter som værende normalt og adækvat (= passende og hensigtsmæssigt) i kommunikationen.

Mens man for den tyske kommunikation nærmest kan finde en håndbog til enhver genre, findes der inden for den danske virksomhedskommunikation kun få nye hånd- og lærebøger med konkrete eksempler og råd til, hvordan man kommunikerer (skriver og taler) adækvat. Brev- og formularbøger har – i modsætning til Tyskland – altså ingen stor dansk tradition i dag, men når man går tilbage i tiden, ser det anderledes ud. Vi begynder med et citat fra en brev- og formularbog fra 1912 for at forklare materialets formål:

*Vi har kendt en Mand, der var saa udmærket dygtig og praktisk, at kun faa overgik ham i Duelighed. Alt, hvad han rørte ved, lykkedes, Hænderne sad paa ham, som de skulde, og han havde ikke flere Tommelfingre, end det er ønskeligt at have. Man kunde gaa til den Mand i snart sagt hvilken som helst vanskelig Situation og bede ham om Raad, og han skulde nok hjælpe en. Hans Raad var til at lide paa, hans Hjælp var værdifuld.*

*Det var kun i en Henseende, at denne Mand ikke duede: det var til at skrive Breve. Han, som i en mundtlig Samtale kunde "belægge sine Ord vel", som det hedder, var saa ubehjælpssom som et 2-Aars Barn, naar han sad med Papir, Pen og Blæk foran sig. Han tog paa Pennen som paa en Tøjrekølle og sad og saa fortabt ud og bed paa sit Over-skæg. Hans Hoved var aldeles tomt for Tanker, og fik han endelig en og havde skrevet den ned med stort Besvær, syntes han aldrig bagefter om det, han havde skrevet, og stregede det derfor ud igen. Da han en Dag beklagede sig til en Ven over denne sin Mangel, sagde Vennen:*

*"Køb en Brevbog!"*

*"Aa, jeg tror, du vil!" sagde Manden, "tror du, jeg vil nedværdige mig til at sidde og skrive andres Breve af?"*

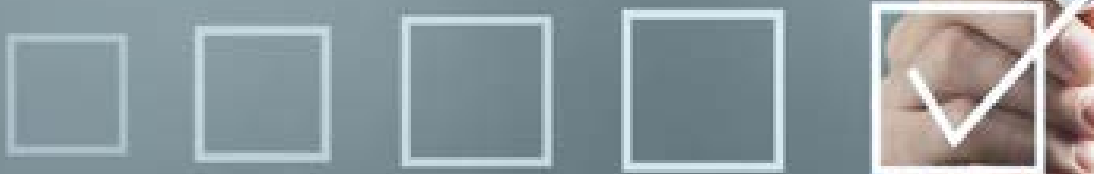
*"Det skal du virkelig heller ikke," svarede Vennen. "Det er en stor Misforstaaelse, at en Brevbog er til at skrive af efter. Naar det ene Menneske lærer det andet noget, er det jo ikke Mening, at man mekanisk og slavisk skal efterabe hinanden. Vel? Man ser, hvordan andre bærer sig ad og faar paa den Maade Færten af, hvordan det skal gøres. Og naar man saa ikke er altfor tungnem og stadig øver sig, saa gaar det bedre og bedre og til sidst bliver man maaske helt Mester. Bedst er det selvfølgelig at have en levende Lærer. Det forstaar sig. Men har man nu ikke det, saa maa man hjælpe sig med det næstbedste. Som sagt: køb du dig en Brevbog! Læs den omhyggeligt igennem nogle Gange! Og naar du saa skal skrive et Brev, saa slaar du op i Bogen og finder et Brev, som angaar noget lignende som det, du nu skal skrive om. Dette Brev læser du grundigt igennem. Naar du har gjort det, sætter du dig til at tænke over, hvad det er, du nu skal meddele eller spørge om i dit Brev, og saa prøver du paa at skrive det ned. Gaar det saa ikke første Gang, saa prøver du en Gang til. Giv blot ikke op for den første Vanskelighed! Modstand er til for at overvindes! Øvelse gør Mester."*

*Manden fulgte Vennens Raad, og nu er han, om just ikke Mester i Brevskrivning, saa dog i Stand til at skrive et klart og forståeligt Brev. Og det er ikke stort mere end et Aar siden, han begyndte.*

*A. Kamp Schiøth og N. Vognsbøl. 1912.  
Hvermands Brev- og Formularbog. København.*

For at sætte det på spidsen: Virksomhedskommunikation handler om at kunne formidle sit budskab og opnå et formål. Det kræver øvelse og det kræver viden om tekster for at skrive klare og forståelige mails og breve. Midlerne hertil er i høj grad fastlagt i sproglige strukturer og tekstuelle mønstre – færdige byggesten som anvendes igen og igen. For at kommunikere passende er det derfor en stor hjælp at beherske disse strukturer og mønstre og kunne "skrive dem af" – tilpasset den aktuelle kommunikationssituation.

Du vil med dette øvelseshæfte lære aktuelle tyske kommunikationsformer inden for virksomhedskommunikation at kende. Du vil arbejde med forskellige situationer, hvor du skal begå dig – enten på dansk eller tysk – inden for forskellige mundtlige og skriftlige genrer i den dansk-tyske virksomhedskommunikation. Øvelserne er bygget op som en case omkring planlægningen og gennemførelsen af en dansk-tysk skolefest. Til øvelserne er der tilknyttet eksempler på tekster og en dansk-tysk sammenligning af udvalgte aspekter som udgør et potentiale for mulige misforståelser og fejl i den dansk-tyske kommunikation.



## Tjeklister | Checklisten

Til øvelserne hører fire tjeklister som indeholder grundlæggende aspekter af kommunikation.

Tjeklisterne skal du både bruge til at vurdere andres tekster og som værktøj ved at skrive dine egne tekster i øvelserne:

 **Diamanten: Tjekliste til kommunikationsplanlægning**

 **Tekstkriterier: Tjekliste til hensigtsmæssige tekster**

Tjeklisten tager udgangspunkt i den tyske tekstlingvistiske tradition. Da denne ikke i nævneværdig grad er blevet inddraget i dansk forskning, findes der kun delvist tilsvarende begreber. Vi har derfor tilpasset terminologien og oversat tjeklisterne med beskrivelsen af tekstualitetskriterierne til dansk.

 **Tjekliste til planlægning af telefonsamtaler**

 **Tjekliste til vurdering af telefonsamtaler**

Du finder en udførlig beskrivelse af tjeklisterne og deres teoretisk-metodiske baggrund i online-publikationen

**Deutsch-dänische Geschäftskommunikation | Dansk-tysk virksomhedskommunikation**

(testudgave under ★ [www.stereotypenprojekt.eu/projektresultate-r-1/smik-geschäftskommunikation-smik-virksomhedskommunikation/](http://www.stereotypenprojekt.eu/projektresultate-r-1/smik-geschäftskommunikation-smik-virksomhedskommunikation/)).

# Tjekliste 1

## Planlægning af kommunikation

En væsentlig del af virksomhedskommunikation er dens planlægning. Der findes forskellige modeller til at beskrive kommunikation og her har vi valgt at bruge diamantmodellen som definerer 10 aspekter som der bør tages højde for i kommunikationsplanlægning. Du kan læse mere om modellen i: F. Smedegaard & Th. H. Andersen, 2012. Diamanten. En model til kommunikationsplanlægning, 2. udgave, Frederiksberg.

**Relation** er den centrale aspekt i kommunikationen og alle andre aspekter defineres ud fra dette aspekt. Relation omfatter forholdet mellem kommunikationsdeltagerne og deres formål med kommunikationen. Relationen i en given kommunikationssituation kan beskrives ved at svare på spørgsmål som:

- Hvem er ansvarlig for kommunikationen?
  - Hvem er reelt afsender på teksten og hvem er den direkte afsender?
  - Hvem er tekstens modtagere? Hvem er teksten skrevet for og målrettet mod?
  - Hvilken relation har afsender(e) og modtager(e) til hinanden? Hvordan er forholdet mellem deltagerne i kommunikationen?
  - Hvem eller hvad bliver der kommunikeret om? Hvad er indholdet i kommunikationen?
  - Hvad er formålet med teksten? Hvilken målsætning skal teksten bidrage til? Hvad vil afsender opnå med teksten?
  - Hvorfor læser modtagerne teksten? Hvad er modtagernes formål med at læse teksten?
- .....

**Felt** beskriver tekstens indholdsmæssige aspekter:

- Hvilke indhold har teksten?
  - Hvilke temaer og budskaber formidler teksten?
- .....

**Resurser** udgøres af de finansielle midler, informationer og medarbejdere som er til rådighed for at planlægge, udarbejde, gennemføre og evaluere på kommunikationen:

- Hvor mange penge står til rådighed for kommunikationen?
- Hvilke informationer kan anvendes i kommunikationen?
- Hvem udfører arbejdet (planlægning, udarbejdelse, gennemførelse og evaluering af kommunikationen)?

**Hjælp** og modstand omfatter de aspekter som kan fremme og/eller hæmme kommunikationen, her kan der være tale om både samfundsmæssige, juridiske, kulturelle eller andre fænomener og aktører som konkurrenter eller samarbejdspartnere, som kan påvirke kommunikationen på en positiv eller negativ måde.

- Hvilke aspekter kan påvirke kommunikationen?
  - Hvad kan have en positiv eller negativ indflydelse på kommunikationen?
  - Hvilke konkurrenter kan yde modstand hhv. hvilke samarbejdspartnere kan hjælpe?
- .....

**Det kreative rum** rum indeholder 'den gode ide', altså de spontane, kreative, ikke planbare aspekter af idéudvikling.

- Hvordan foregår idéudviklingen?
- .....

**Tekst** beskriver den formelle og indholdsmæssige udformning af teksten ved brug af både sproglige og ikke sproglige virkemidler:

- Hvordan er teksten udformet (billeder, layout, multimedia, farve, skrifttyper og skriftstørrelse)?
- .....

**Tid** beskriver alle tidsmæssige aspekter i planlægningen og gennemførelsen af kommunikationen:

- Hvornår finder forarbejdet og selve kommunikationen sted?
  - Hvorfor er disse tidspunkter valgt?
- .....

**Etik** omfatter etiske problemstillinger i forbindelse med kommunikationen:

- Er der etiske aspekter som kan være relevante eller udgøre problemfelter for kommunikationen?
- .....

**Evaluering** indebærer måling af kommunikationens effekt:

- Hvilke resultater er der opnået med kommunikationen?
- Hvad fungerede godt?
- Er der noget som evt. bør ændres?

# Tjekliste 2

## Passende og hensigtsmæssige tekster

- Grammatik:** Teksten opfylder genrens grammatiske normer.
- Indhold:** Tekstens indhold er sammenhængende og teksten har en logisk indholdsmæssig opbygning.
- Intention:** Teksten har en sproglig, indholdsmæssig og formel struktur som klart afspejler mine formål med teksten og som sikrer at jeg vil opnå disse mål hos mine læsere.
- Accept:** Tekstens sprog og form er opbygget på en måde som gør at mine læsere vil forstå tekstens indhold og acceptere teksten som værende adækvat (=passende og egnet dens formål). Tekstens adækvathed måles på den konkrete læsesituation og min relation til læserne.
- Information:** Mængden og præsentationen af informationer i teksten svarer til de forudsætninger og forventninger som mine læsere har til tekster i netop denne genre.
- Situation:** Teksten er passende (adækvat) i den konkrete, givne kommunikationssituation.
- Intertekstualitet:** Teksten opfylder genrens forskrifter og den indordner sig i et eksisterende antal af tekster som den (implicit eller eksplicit) henviser til.
- Medie:** Teksten gengives i et medie som passer til kommunikationssituationen.
- Materiale:** Teksten realiseres ved hjælp af materiale som passer til dens form og indhold, mediet og til læsernes forventninger.
- Placering:** Teksten er udgivet/bruges et hensigtsmæssigt sted.
- Kultur:** Teksten opfylder læserens kulturelle normer og normalitetsforestillinger og læserne vil derfor opfatte teksten som værende adækvat og de vil forstå dens indhold og budskab.



# Tjekliste 3

## Planlægning af telefonsamtaler

- Hvem vil jeg snakke med? Ved jeg, hvilken person jeg skal snakke med (kan jeg ringe direkte) eller skal jeg spørge mig frem til den rigtige person?
- Hvilket forhold har jeg til den person, jeg skal snakke med?
- Hvad er indholdet i vores samtale? Hvad vil jeg gerne snakke om?
- Hvad er mine mål, dvs. hvad vil jeg gerne opnå med telefonsamtalen?
- Hvilke strategier vil jeg bruge for at opnå mine mål?
- Hvad er min plan B, hvis jeg ikke kan opnå mine mål?

# Tjekliste 4

## Vurdering af telefonsamtaler

Du skal bruge den nedenstående tjekliste i øvelserne til at vurdere, om en telefonsamtale er gennemført på en passende måde, dvs. om en samtale følger de danske hhv. tyske normer for telefonsamtaler og om sproget i samtalen bruges hensigtsmæssigt og passende til kommunikationssituationen, dvs., om sproget passer til deltagerne i samtalen, deres relation til hinanden og de mål, deltagerne ønsker at opnå med samtalen.

### Fase 1: Hilsen og afklaring af samtaleindhold samt hvem er ansvarlig kontaktperson

- Hilsen (passende sproglige formler):
  - Brug af tiltaleformler og for-/efternavn (danske/tyske normer):
- 

### Fase 2: Selve samtalen

- Indledning:
  - Drøftelse af samtalepartnernes anliggende:
  - Afklaring af spørgsmål:
- 

### Fase 3: Kort sammenfatning af samtaleens resultater

- Sammenfatning af det opnåede resultat:
  - Sikring af enighed om samtaleens resultat:
  - Næste skridt, hvad sker nu og fremadrettet i forlængelse af samtalen:
- 

### Fase 4: Afsked

- Afsluttende sproglige formler, afskedshilsen:

# Case og kontekst: Projekt "dansk-tysk skolefest" | Der rote Faden: das Projekt „Deutsch-dänisches Schulfest“

Din skole har indgået et tværkulturelt samarbejde med en skole fra Schleswig-Holstein og inviteret den tyske partnerskole til Danmark. De tyske elever kommer på besøg i weekenden før påske. For at fejre samarbejdet har skolen besluttet at holde en dansk-tysk skolefest med traditionel påskemad og traditioner fra både Danmark og Tyskland. Din klasse har fået til opgave at organisere både skolefesten og de tyske elevers ophold i Danmark.

I øvelserne overtager I forskellige roller for at løse de opgaver, som opstår i forbindelse med at planlægge og gennemføre festen.  
HUSK! Gem alle jeres projektinformationer og tekster på et for alle i gruppen tilgængeligt sted (for eksempel Google Docs, Dropbox eller lignende).

## ① Opgave: Projekt "skolefest" | Aufgabe: Projekt „Schulfest“

Sie werden den Besuch aus Deutschland und das Schulfest wie ein Projekt planen und durchführen.  
Daher fangen Sie mit der Festlegung der Projektinformationen an:

- 1) Einigen Sie sich in Ihrer Gruppe auf eine gemeinsame online Plattform für die Arbeit.
- 2) Einigen Sie sich in Ihrer Gruppe auf einen Projekttitel und schreiben Sie diesen Titel auf Deutsch und Dänisch auf:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 3) Etablieren Sie ein Projektsekretariat. Das Sekretariat hat die Adresse von Ihrer Schule, aber Sie finden eine (fiktive) Telefonnummer und E-Mailadresse, die Sie hier angeben:  
Adresse: \_\_\_\_\_  
Telefonnummer: \_\_\_\_\_  
E-Mailadresse: \_\_\_\_\_
- 4) Erstellen Sie eine Homepage (nutzen Sie beispielsweise wic.com oder den Provider, den Ihre Lehrkraft empfiehlt) und Nutzer auf den sozialen Medien, die Sie für das Projekt verwenden möchten:  
Homepage: \_\_\_\_\_  
Soziale Medien: \_\_\_\_\_

## ② Opgave: Udvikling af logo og corporate design | Aufgabe: Entwicklung von Logo und Corporate Design

Für das Projekt brauchen Sie ein Logo und ein einheitliches Design (Farben, grafische Elemente, Illustrationen).

- 1) Diskutieren Sie in Ihrer Gruppe, wie Sie das Projekt visuell darstellen möchten und halten Sie Ihre Vorschläge in einer schriftlichen Beschreibung (max. ½ Seite) fest.
- 2) Entwickeln Sie ein Logo
- 3) Erarbeiten Sie einen Vorschlag für ein Corporate Design (mit Beispielen für Farben, Schrifttypen, Illustrationen, Layout) auf der Grundlage der Beschreibung aus Übung 1.
- 4) Stellen Sie Ihre Ergebnisse mündlich in der Klasse vor.

### 3 Opgave: Planlægning | **Aufgabe: Planung**

Am Wochenende vor Ostern bekommt Ihre Schule einen Besuch von einer deutschen Partnerschule. Die deutschen Schülerinnen und Schüler werden am Freitag gegen 17 Uhr ankommen und am Sonntag nach dem Frühstück wieder nach Hause fahren. Am Samstag findet ein Schulfest statt. Das Fest fängt mit einem gemeinsamen Frühstück an und es endet mit einem kleinen Imbiss gegen 23 Uhr am späten Abend. Ihre Aufgabe besteht darin, den Besuch der deutschen Partnerschule und das Schulfest zu organisieren.

- 1) Programm: Erstellen Sie ein deutschsprachiges Programm für den Besuch für die deutschen Gäste (Freitag bis Sonntag) und ein zweisprachiges deutsch-dänisches Programm für das Fest (Samstag).

Diskutieren Sie das Fest in Ihrer Gruppe und beantworten Sie folgende Fragen bevor Sie das Programm festlegen:

- 2) Gäste: Wie viele Personen werden am Schulfest teilnehmen? Geben Sie an, wie viele Schülerinnen und Schüler, Eltern, Lehrerinnen und Lehrer und eventuell andere Gäste teilnehmen werden:

---

---

---

---

---

- 3) Titel: Wie nennen Sie das Schulfest? Finden Sie einen Titel auf Deutsch und Dänisch:

---

---

---

---

---

- 4) Aktivitäten: Was können die Gäste unternehmen? Was sind typische Aktivitäten zu Ostern in Deutschland und Dänemark? Geben Sie an, welche Unterhaltung und welche typischen Osteraktivitäten es zum Fest und als Rahmenprogramm geben soll:

---

---

---

---

---

5) Ort: Wo wird das Fest stattfinden? Geben Sie an, welche Räume und Ausstattung (Tische, Stühle, Bühne, Toiletten, andere Ausstattung) Sie für alle Aktivitäten an dem Wochenende brauchen:

---

---

---

---

---

6) Einladungen: Welche Gäste sollen eingeladen werden? Wann und wie werden die Einladungen geschickt? Denken Sie auch daran, die deutschen Schülerinnen und Schüler einzuladen! Geben Sie an, wer eingeladen werden soll, sowie wann und wie Sie die Einladungen schicken werden:

---

---

---

---

---

7) Werbung: Wie soll für das Fest geworben werden? Geben Sie an, wie, wann und wo Sie Werbung für das Fest machen werden. Überlegen Sie auch, wie Sie soziale Medien, Plakate, Flyer, E-Mails in die Werbung einbinden werden:

---

---

---

---

---

8) Menü: Zum Fest soll es traditionelles deutsches und dänisches Osteressen geben. Legen Sie fest, was die Teilnehmer während des Fests an dem Samstag essen und trinken sollen:

---

---

---

---

---

9) Diskutieren Sie folgende Fragen in der Gruppe und schreiben Sie die Antworten auf:

a) Was ist typisches Osteressen in Dänemark und in Deutschland?

---

---

---

b) Für wie viele Mahlzeiten brauchen Sie wie viel Essen und Getränke für das Fest? Denken Sie bitte daran, dass Sie Frühstück, Mittagsessen, Nachmittagskaffee, Abendessen, Imbiss am Samstagabend und evtl. kleinere Snacks zwischendurch brauchen.

---

---

---

c) Welche Getränke und welches Essen sollen auf dem Schulfest serviert werden?

---

---

---

d) Bei welchen Unternehmen können Sie typisches dänisches und deutsches Osteressen kaufen?

---

---

---

e) Wie viele Teller, Besteck, Gläser usw. brauchen Sie und wo können Sie diese bestellen?

---

---

---

f) Wer räumt nach dem Fest auf?

---

---

---







# Sproglige og kulturelle mønstre | Sprachlich-kulturelle Muster

En stor indflydelsesfaktor i den dansk-tyske kommunikation er de præprægede forestillinger, danskerne og tyskerne har om hinanden – og som ikke nødvendigvis stemmer overens med det danske eller det tyske selvbillede. Sammen med forskelle i fortolkningen af bestemte kulturelle fænomener og sproglige formuleringer kan stereotype forestillinger om hinanden medvirke til misforståelser, især når man bruger egne kulturnormer som grundlag for forståelsen:

- Tyskerne er således ikke høfligere end danskerne, de bruger bare andre måder at udtrykke høflighed på.
- Både danskere og tyskere kommunikerer professionelt i virksomhedssammenhæng. Danskernes måde at kommunikere hurtigt per mail og telefon gør deres kommunikation ikke mere sjusket end den tyske.
- Den tyske dresscode følger et andet handlingsmønster i forretningssammenhæng, end den danske dresscode som i tyske øjne nogle gange kan virke meget (sågar lidt for) afslappet. En dansk chef i T-shirt kan være lige så seriøs som en tysk chef i jakkesæt.

Man bør være opmærksom på at denne type forskelle, som opstår på grund af forskellige normer og forestillinger om, hvad der opfattes som værende normalt, kan have en stor indflydelse på, både hvordan du opfatter andre – og hvordan du, din kommunikation og din virksomhed bliver opfattet af andre.

Når man arbejder med interkulturel kommunikation, dvs. kommunikerer mellem to sprog, bør man altid være opmærksom på at der kan være forskelle som kan medføre misforståelser. Sådanne misforståelser kan være forankrede i sprogbrugen (fx hvornår siger man "Du" eller "Sie" på dansk og tysk?), den måde man omgås hinanden (Hvem må sige hvad til hvem og hvornår?), brug af medier (Hvor hurtigt bør man svare, bruger man brev, mail eller telefon?) eller i de informationer man forventer i en bestemt tekst. Du bør derfor altid være opmærksom på at der kan være sproglige eller kulturelle forskelle som kan påvirke kommunikationen.

På alle niveauer i kommunikationen eksisterer forskellige, kulturelt betingede handlingsmønstre og rutiner, som kan have indflydelse på, om ens handlinger opfattes som passende og hensigtsmæssige i en given situation. En væsentlig aspekt af kulturelle handlingskompetencer er derfor viden om at man skal tilpasse sin kommunikation til sproglige, sociale og kulturelle begivenheder i kommunikationssituationen samt til de forudsætninger, andre deltagere i en given kommunikationssituation medbringer. Hvad dette betyder i praksis, illustrerer vi i følgende opgave.

Eksemplerne i næste opgave tilhører genren statusmeddelelse (på Tysk: **Zwischenbescheid**) eller ordrestatus. Sådanne beskeder opdaterer kunden om, status på et svar, en ordre, en levering eller andet.



## 6 Opgave: Adækvate tekster | Aufgabe: Angemessene Texte

Zwischenbescheide sind kurze Informationstexte, die dem Empfänger Bescheid geben, wenn etwas länger als erwartet dauern wird, und der Verkäufer den Kunden nicht so lange warten lassen will.

- 1) Sehen Sie sich die vier Textbeispiele für einen Zwischenbescheid auf der nächsten Seite an. Diskutieren Sie die Texte in der Gruppe. Sind die Texte angemessen? Wenn nicht, warum, d.h. was ist darin nicht angemessen? Welche Inhalte sind für den Empfänger relevant? Gibt es konkrete Inhalte, die überflüssig sind? Gibt es bestimmte Formulierungen, die in der Geschäftskommunikation unpassend sind? Markieren Sie die Stellen im Text, die unpassende Formulierungen enthalten.
- 2) Diskutieren Sie die sprachlichen und inhaltlichen Unterschiede zwischen den drei deutschen Texten. Beantworten Sie dabei die folgenden Fragen und halten Sie das Ergebnis der Diskussion in einer schriftlichen Beschreibung der Unterschiede fest:

a) Überlegen Sie, welches Bild von der deutschen Firma in den Beispieltexen 3 und 4 entsteht?

---

---

---

---

b) Diskutieren Sie in Ihrer Gruppe, welche Wirkung Beispieltexen 3 und 4 auf das Image der Firma haben könnten?

---

---

---

---

c) Wie viele Informationen über ein firmeninternes Problem, z.B. die Gründe einer Verspätung, sollte man in einem Zwischenbescheid nennen (d.h. wie viele und welche Informationen sind angemessen)?

---

---

---

---

An: [laerke@entertainment.dk](mailto:laerke@entertainment.dk)

CC:

**Betreff: Din forespørgsel fra den 30. juni 2019**

---

## Beispieltext 1

Tak for din forespørgsel fra den 30. juni 2019. Vi venter på en information fra vores leverandør og forventer at kunne give dig et konkret tilbud senest den 30. juli 2019. Vi beder om forståelse for den forlængede sagsbehandling og beklager, hvis dette skulle medføre en ulejlighed.

Med venlig hilsen

An: [laerke@entertainment.dk](mailto:laerke@entertainment.dk)

CC:

**Betreff: Ihre Anfrage vom 30.06.2019**

---

## Beispieltext 2

Sehr geehrte Frau Lønnegård,

haben Sie vielen Dank für Ihre Anfrage, über die wir uns sehr freuen. Wir werden Ihnen bis zum 10. Juli 2019 ein Angebot zukommen lassen. Ich bitte um Ihr Verständnis für unsere Bearbeitungszeit.

Mit freundlichen Grüßen

An: [laerke@entertainment.dk](mailto:laerke@entertainment.dk)

CC:

**Betreff: Ihre Anfrage vom 30.06.2019**

---

## Beispieltext 3

Sehr geehrte Frau Loennegaard,

wir bedanken uns für Ihre Anfrage, über die wir uns sehr freuen und auf die wir gerne als Antwort ein Angebot erstellen wollen. Wir erhalten allerdings im Moment mehr Anfragen als wir bearbeiten können. Jetzt in der Urlaubszeit sind viele unserer Mitarbeiter nicht da und außerdem ist unsere Sekretärin krankgeschrieben. Wir haben z.Z. außerdem Probleme mit unseren EDV-Systemen. Daher ist unsere Bearbeitungszeit momentan ungewöhnlich lang. Wir werden versuchen, Ihnen bis zum 10. Juli 2019 ein Angebot zu schicken. Wir hoffen auf Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

An: [laerke@entertainment.dk](mailto:laerke@entertainment.dk)

CC:

**Betreff: Deine Frage**

---

## Beispieltext 4

Hey Laerke!

Geil, dass du mir fragst, wir haben auch total coole Sachen :-). Ich mache dich auch super gerne einem Angebot.

Ist es OK, wenn ich es schicken euch nächste Woche? Wir haben echt mega viel zu tun und mein Boss ist auch noch im Urlaub (chillen wir hier alles total locker ;-)).

Ich finde eure Hygge total high, da steh ich voll aggro drauf :-)

Ciao!

Kevin

- 3) Wie würden Sie die beiden Zwischenbescheide in den Beispieltexten 3 und 4 formulieren? Schreiben Sie für beide Texte einen neuen und angemesseneren Zwischenbescheid. Benutzen Sie dabei die angegebenen Textbausteine auf der nächsten Seite und achten Sie auf einen angemessenen Stil, Anredeformen, Aufbau des Texts und Inhalt.

An: laerke@entertainment.dk **Beispieltext 3**  
CC: **NEU**  
**Betreff:**  
.....  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

An: laerke@entertainment.dk **Beispieltext 3**  
CC: **NEU**  
**Betreff:**  
.....  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

An: laerke@entertainment.dk **Beispieltext 3**  
CC: **NEU**  
**Betreff:**  
.....  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 7 Opgave: Oversættelse | Aufgabe: Übersetzung

Für einen deutschsprachigen Zwischenbescheid können Sie folgende Textbausteine verwenden. Beachten Sie, dass fast alle Textbausteine der Geschäftskommunikation standardisiert sind, und dass Sie sie deshalb immer wieder unverändert verwenden können.

Übersetzen Sie die deutschsprachigen Sätze ins Dänische. Beachten Sie dabei: Übersetzen Sie nicht Wort-für-Wort, sondern versuchen Sie, die Sätze so zu schreiben, wie man im dänischen Zwischenbericht formulieren würde. Beachten Sie dabei, dass für die deutsche Anredeform **Sie** im Dänischen meistens ein **du** die passende Übersetzung ist.

Über Ihren Auftrag freuen wir uns sehr.

---

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Produkten.

---

Wir sichern Ihnen aber zu, dass Sie unser Angebot spätestens am DATUM erhalten werden.

---

Unsere Antwort schicken wir Ihnen bis zum DATUM.

---

Wir bitten um Ihr Verständnis für die Verzögerung.

---

Wir haben Sie nicht vergessen!

---

Wir bitten um Verständnis für unsere Bearbeitungszeit.

---

Herzlichen Dank für Ihre Anfrage und das Vertrauen zu unserem Unternehmen!

---

Da wir Ihre Anfrage so ausführlich wie möglich beantworten wollen, bitten wir Sie noch um einige Tage Zeit.

---

Um Ihnen das bestmögliche Angebot zu machen, benötigen wir etwas mehr Zeit. Sie erhalten bis zum DATUM eine ausführliche Antwort von uns.

---

Unsere ausführliche Antwort werden Sie bis zum DATUM erhalten.

---

Vielen Dank für Ihre Geduld und Ihr Verständnis!

---

## De eller du? | Sie oder du?

På dansk bruger man altid **du** og på tysk altid **Sie**? På tysk bruger man, ganske rigtigt, altid **Sie** i formel kommunikation. På dansk gælder som udgangspunkt at man bruger **du** i virksomhedskommunikation. Men: der er enkelte undtagelser, fx i rykkerskrivelser. En rykkerskrivelse skal klart og umisforståeligt meddele kunden, at hun eller han ikke har betalt en regning og at det vil få konsekvenser, hvis man ikke betaler. Brugen af **De** i stedet for **du** kommer i spil her: Mange danske virksomheder vælger at bruge det danske **De** i rykkere for at signalisere at situationen bliver mere alvorlig og har fået et juridisk aspekt. Tonen bliver mere formel og problemorienteret,

også selvom man kender kunden og i andre kommunikationssituationer fortsat vælger at bruge **du**. Ved gentagne rykkere kan man gå over til at bruge en meget formel og nogle gange en helt upersonlig tone, fx i nedenstående opgave, hvor der hverken bruges en indledende eller en afsluttende hilsen. Forskellen mellem **du**, **De** og upersonligt tonefald kommer vi til at arbejde med igen på et senere tidspunkt i materialet.

### 8 Opgave: Adækvat tiltale på dansk – du eller De | Aufgabe: Passende Anrede auf Dänisch – Du oder Sie?

Sehen Sie sich die Mahnung im folgenden Beispiel an.

- 1) Diskutieren Sie in der Gruppe, warum man hier den formellen Ton gewählt hat. Überlegen Sie, ob es andere Situationen oder Textsorten im Dänischen gibt, in denen auch gesiezt wird (das **De** verwendet wird)? Beschreiben Sie diese Situationen:

---

---

---

---

- 2) Im zweiten Text wurde das **De** mit **du** ausgetauscht. Vergleichen Sie diesen Text mit dem ersten Beispieltext. Diskutieren Sie in der Gruppe, ob und wie sich die Wirkung des Textes ändert, je nachdem, ob man **du** oder **De** verwendet.

---

---

---

---

## 2. Betalingspåmindelse – inkassovarsel

Anders Andersen  
Andersengade 89  
1234 Andeby

**Kundenummer:** 15032  
**Dato:** 23-10-2018

Dato	Forfald	Faktura	Posteringstekst	Beregningsbeløb	Forfalden saldo
17-09-2018	01-10-2018	1002020	Teknikerbesøg, forfalden saldo	1.500,00	1.500,00
			Rykkergebyr		100,00
					<b>DKK Total</b> <b>1.600,00</b>

Under henvisning til tidligere fremsendte betalingspåmindelse, skal vi endnu en gang gøre opmærksom på, at ovennævnte faktura er forfalden til betaling. Vi beder Dem straks få bragt forholdet i orden.

Såfremt denne skrivelse og Deres indbetaling skulle have krydset hinanden, beder vi Dem se bort fra denne henvendelse. Nærværende rykker er samtidig et påkrav og varsel i henhold til inkassolovens 10 samt inkassobekendtgørelsens 3 og 4. Sker betaling ikke senest 10 dage fra dags dato, vil dette kunne medføre, at der pålægges vores krav yderligere inddrivelsesomkostninger, idet sagen herefter vil blive sendt til inkasso, hvis vi ikke har hørt fra Dem. Posteringsvar i betragtning indtil 23-10-2018.

Under henvisning til tidligere fremsendte betalingspåmindelse, skal vi endnu en gang gøre opmærksom på, at ovennævnte faktura er forfalden til betaling. Vi beder dig straks få bragt forholdet i orden.

Såfremt denne skrivelse og din indbetaling skulle have krydset hinanden, beder vi dig se bort fra denne henvendelse.

Nærværende rykker er samtidig et påkrav og varsel i henhold til inkassolovens 10 samt inkassobekendtgørelsens 3 og 4. Sker betaling ikke senest 10 dage fra dags dato, vil dette kunne medføre, at der pålægges vores krav yderligere inddrivelsesomkostninger, idet sagen herefter vil blive sendt til inkasso, hvis vi ikke har hørt fra dig. Posteringsvar i betragtning indtil 23-10-2018.

## Forretningsgangen | Der Verlauf eines Handels

I dette afsnit vil vi se nærmere på selve forretningsgangen og dens typiske genrer. Ligesom det meste af vores kommunikation er selve forretningsgangen et stærkt rutinepræget forløb som består af en række både mundtlige og skriftlige genrer – og disse genrer er igen stærkt formaliserede mht. at teksterne følger bestemte mønstre som bestemmer deres struktur og brug af sproglige midler. Dette gælder både skriftlig og mundtlig kommunikation.

Skriftlig kommunikation, elektronisk på mail eller som almindelig sneglepost med postvæsenet (i Tyskland bruger man også stadig fax), bruger man især der, hvor der foreligger et dokumentationsbehov. Telefonen bruges til hurtig afklaring, og tit følger man op på mundtlig kommunikation ved at udarbejde notater og sammenfatninger som i givet fald sendes til andre kommunikationsdeltagere for bekræftelse.

Forretningsgangen omfatter både de arbejdsskridt som normalt gennemføres i forbindelse med en handel og som kan blive nødvendige, hvis en handel ikke gennemføres som planlagt (afvigelser). Følgende kommunikationsopgaver er eksemplariske i forbindelse med forretningsgangen, så at sige fra forespørgsel og tilbud til faktura og betaling (se også oversigten på næste side):

- Kunden anmoder om et tilbud med en forespørgsel.
- Leverandøren kvitterer for modtagelse eller sender straks et tilbud som svar på forespørgslen.
- Kunden kvitterer for modtagelse af tilbuddet og (1) accepterer tilbuddet og sender en ordre eller (2) afslår tilbuddet (evt. med en kort begrundelse).
- Leverandøren modtager ordre og (1) kvitterer for modtagelsen med en ordrebekræftelse eller (2) afviser ordren med en kort begrundelse.
- Leverandøren sender varen med følgeseddel samt faktura eller kreditnota.
- Kunden kvitterer for modtagelse af varen og betaler fakturaen og sender evt. en besked om betalingen.
- Ved afvigelser følger (1) reklamering af mangler ved levering, (2) rykkerskrivelser ved manglende betaling samt svar herpå.

Hos mange virksomheder er kommunikationen og andre opgaver i forbindelse med forretningsgangen fastlagt internt for at sikre at der bliver taget højde for alle relevante aspekter og for at holde styr på kommunikationens indhold og omfang. Her vil der typisk være samlet dokumentation af al kommunikation med en og samme kunde samt evt. yderligere oplysninger om kunden. Tit bruges der standardiserede tekster og forløb som kan tilpasses individuelt, bl.a. ud fra forholdet til kunden, tidligere erfaringer og forretningsforbindelsens art, fx om man eksempelvis har kendt kunden i mange år eller kun lige har startet et samarbejde.

Arbejdsopgaverne i forbindelse med forretningsgangens enkelte trin beskrives i oversigten på næste side.





## **Sammeln von Informationen**



- Suche nach geeigneten Lieferanten
- Mit Anfragen Angebote einholen
- Angebote mithilfe mündlicher und schriftlicher Kommunikation präzisieren und Unklarheiten ausräumen
- Mit Zwischenbescheid informieren
- Anfragen ablehnen

## **Verhandlung**



- Angebote vergleichen
- Mit möglichen Lieferanten mithilfe mündlicher und schriftlicher Kommunikation verhandeln
- Kommunikation in Verbindung mit geschäftlichen Treffen in Deutschland und Dänemark
- Angebote modifizieren und Alternativangebote erstellen

## **Bestellung**



- Angebote ablehnen
- Angebote akzeptieren
- Bestellung auf der Grundlage des besten Angebots
- Bestellungsbestätigung

## **Lieferung und Bezahlung**



- Versandanzeige
- Rechnung
- Dankschreiben

## **Probleme**

- Reklamation und Antworten auf eine Reklamation
- Mahnung bei nicht erfolgter Lieferung
- Zahlungserinnerung und Mahnung bei nicht erfolgter Bezahlung
- Antworten auf Mahnungen

## Tekster | Texte

I selve sproget finder vi også præprægede mønstre. Når vi bruger sprog, så orienterer vi os – bevidst eller ubevidst – efter de regler og mønstre som vi har lært om, hvordan vi sætter ord sammen til sætninger og sætninger til tekster. Alle tekster tilhører en genre, og alle genrer har deres egne mønstre som fungerer som skabeloner. De fastlægger, hvilke indhold skal være i tekster inden for en genre og hvordan genreens tekster skal være opbygget (struktur), for at opfylde kommunikationens normer og læsernes forestilling om, hvordan en tekst inden for netop denne genre skal se ud.

Det er derfor vigtigt at kende de mønstre som bestemmer indhold og struktur for de pågældende genres tekster. Når du kender mønstrene, så ved du, hvilke sproglige (ord og ordforbindelser) og strukturelle (grammatik, sætningsformer) byggesten du kan bruge for at kunne skrive en passende tekst.

En tekst bliver opfattet som værende passende og hensigtsmæssig når den opfylder genreens kriterier og særlige kendetegn, som omfatter den sproglige og indholdsmæssige struktur, tekstens udseende, tilpasning til afsenders målsætning og modtagers forventninger og forudsætninger. Kriterierne er sammenfattet i tjekliste 2 som du kan bruge til at vurdere, om en tekst er passende og hensigtsmæssig i relation til den konkrete teksts indhold, modtagere og målsætning.

I en interkulturel kontekst kræves der en særlig opmærksomhed på kulturelle særpræg: der kan gælde andre kriterier og kendetegn for danske og tyske tekster inden for samme genre. Det er derfor, at man altid skal være ekstra opmærksom på mulige kulturelle og sproglige forskelle, når du skriver eller vurderer en tekst. Når der er tale om en fremmedsproglig tekst, er det ikke altid de kriterier og regler, som gælder i dit eget sprog og kultur, som skal anvendes i det andet sprog.

Brug tjekliste 2 på side 8 til at vurdere, om din tekst hensigtsmæssig skrevet, dvs. har den rigtige tone (valg af formuleringer) og opbygning i relation til tekstens formål og modtager.

### Hvordan ser et forretningsbrev ud?

Et tysk forretningsbrev udformes efter retningslinjerne i **DIN5008**. Med DIN5008 fastlægges brevets opbygning og struktur, dvs. Forretningsbrevens layout. Desuden findes der andre juridiske bestemmelser om indhold og formalia, bl.a. hvad adresser skal indeholde og hvordan de skal sættes op.

Læs mere her: ★ [www.din-5008-richtlinien.de/](http://www.din-5008-richtlinien.de/).





# Præprægede sproglige formuleringer | Vorgefertigte sprachliche Formulierungen

Når vi bruger sprog, så sætter vi ikke hver gang sætninger og tekster sammen af enkelte ord og orddele, men snarere består en stor del af vores sprogbrug af præfabrikerede strukturer som kaldes chunks. Disse kan være alt fra kombinationen af to ord til færdige sætninger og afsnit i tekster. Sådanne præfabrikerede strukturer og kombinationer er tit specifikke for hvert sprog. Der kan både være tale om forskelle i formen ved samme betydning, og forskelle i betydningen ved ens form:

- Mens man på dansk **siger børste tænder** hedder det på tysk **Zähne putzen** ("at gøre tænderne rene").
- Mens **at holde ørene stive** på dansk betyder at lytte nøjagtig, betyder den tyske kombination **die Ohren steif halten** at man skal være tapper, det hele skal nok gå godt (selv om det ikke ser så godt ud lige nu).
- **At være i god behold** betyder på dansk at være sikker eller uskadt (på tysk siger man **wohlbehalten / unbeschädigt sein**), mens den direkte tyske oversættelse **in guten Umständen sein** har betydningen at være gravid.
- Når man i Tyskland bestiller en **Weißbier** får man ikke en **hvidøl** (og hvis man omvendt forventer at få en **Weißbier** når man som Tysker i Danmark bestiller en **hvidøl**, så bliver man nok lidt skuffet).

Når samme form har forskellige betydninger taler man om **falske venner**. Falske venner er ord og ordforbindelser, der ser nogenlunde ens ud på to sprog, men betyder noget helt forskelligt.

Ordforbindelser kan som regel ikke oversættes direkte ord for ord – enten fordi de har en overført betydning eller fordi at rækkefølgen eller kombinationen af ordene er en anden på det sprog, man oversætter til. Men årsagen kan også være at man på andre sprog bruger nogle helt andre formuleringer. Her vil man som oversætte funktionelt, dvs. vælge de formuleringer som er passende i netop den aktuelle tekst og kommunikationssituation:

- Tilsvarende til **God arbejdslyst!** siger man nogle gange **Frohes Schaffen!** på tysk (og ikke **Gute Arbeitslust!**).
- I stedet for det tyske **Lass es dir schmecken!** siger man på dansk **Velbekomme!** (og ikke **Lad det smage dig!**)
- Tilsvarende formuleringer som **Tak for mad!** (når man går fra bordet) og **Tak for sidst!** findes slet ikke på tysk. I stedet for roser man maden og fremhæver evt. noget positivt fra sidste møde.
- Og når nogen på dansk siger **det er en by i Rusland for mig**, så vil man på tysk sige **ich verstehe nur Bahnhof**.



# Sproglige rutiner i virksomhedskommunikation | Sprachliche Routinen in der Wirtschaftssprache

I virksomhedskommunikation bruger man tit faste ordforbindelser fx ved indledning og afslutning af breve, mails og telefonsamtaler. Her er det i mange tilfælde tale om fraser som slet ikke kan oversættes direkte, men som bruges ud fra den relation, man har til den person man skriver til hhv. taler med, og det formål, man har med kommunikationen.

Danske breve indledes tit uden hilsen eller navn. Hvis man ikke kender modtagerens navn kan man også bruge:

- **Til rette vedkommende**

Den neutrale tiltale, når man ikke personligt kender modtageren, er:

- **Kære + fornavn + efternavn**
- **Kære Lærke Lønnegård**

Nogle indleder mails ved at bruge det uformelle **Hej** med/uden modtagers navne. Når man kender modtageren personligt kan man nøjes med at bruge **Kære + fornavn** eller – mere uformelt – **Hej + fornavn**. Når man kender modtagerens navn virker det mere personligt at bruge det som tiltale i stedet for at udelade tiltalen helt.

Hvis man ikke kender modtagerens navn, bruger man på tysk tiltaleformen:

- **Sehr geehrte Damen und Herren,**

På tysk sætter man et komma efter en indledende hilsen og begynder den første linje i teksten med et lille bogstav i det første ord.

De almindelige, neutrale danske og tyske afskedsformler for breve og mails er:

- **Med venlig hilsen**
- **Mit freundlichen Grüßen**

Der står aldrig sætningstegn efter en afskedsformel.

I disse afskedsformler har ordene **freundlich** og **venlig** ikke deres sædvanlige betydning 'venlighed' eller 'at være venlig' ligesom ordene **kære** og **liebe** i den indledende hilsen ikke har deres almindelige betydning. Formlerne er snarere neutrale, saglige og høflige formuleringer som man bruger til at afslutte breve og mails.

Brug altid en afskedshilsen i en mail eller et brev. Vælg en hilsen som passer til tonen i mailen eller brevet og relationen til netop denne modtager. Når man ikke kender modtageren særlig godt, bør man bruge en neutral og mere formel hilsen som **Med venlig hilsen** eller **Mit freundlichen Grüßen**. Kun hvis man har en tættere hhv. privat relation, kan man indlede med **Hej** eller afslutte med **Kærlig hilsen**.

På næste side finder du en oversigt over danske og tyske formler for indledende hilsner og afskedshilsner i skriftlig kommunikation.

## Typer af indledende hilsener:

<b>1. Den formelle</b>	[Keine Anrede] Kære Mette Hansen	Sehr geehrte Damen und Herren Sehr geehrte Frau Müller Sehr geehrter Herr Müller
<b>2. Den neutrale</b>	Kære Freya Petersen Hej Lene Sørensen Kære Sigrid	Liebe Frau Vogel Hallo Frau Schmidt Guten Tag Herr Fleischer Guten Morgen Herr Schmidt
<b>3. Den uformelle</b>	Hej Mathilde Kære Stefan	Hi Peter Liebe Britta Hallo Stefanie Hallo liebe Petra Guten Morgen Melanie Guten Morgen lieber Matthias

## Typer af afsenderhilsener:

<b>1. Den formelle</b>	Med venlig hilsen Venlig hilsen	Mit freundlichen Grüßen Mit freundlichem Gruß
<b>2. Den neutrale</b>	Mange hilsner Bedste hilsner De venligste hilsner	Mit freundlichen / besten Grüßen Mit bestem Gruß Beste Grüße
<b>3. Den uformelle</b>	Kærlig hilsen Kh. Vh. Mvh. Knus	Viele / Liebe / Herzliche / Schöne Grüße Mit herzlichen Grüßen Mit herzlichem Gruß MfG LG

Som regel bruges kun de første to typer i erhvervskommunikationen, de uformelle hilsener er forbeholdt den private kommunikation og evt. de forretningspartnere som man kender rigtig godt.

Men også andre faste ordforbindelser end hilsner er en fast bestanddel af teksterne og deres rækkefølge i teksten er ligeledes i høj grad fastlagt og den definerer derved tekstens opbygning. Du finder en del af sådanne ordforbindelser i de præprægede sproglige byggesten som vi angiver til de forskellige genrer i de følgende afsnit.

## Forespørgsel | Anfrage

En forespørgsel bruges både til at indhente informationer fra en potentiel leverandør og anmode om et konkret tilbud på varer eller ydelser man er interesseret i.

Der findes to typer forespørgsler: den generelle forespørgsel og den specifikke forespørgsel.

- I den generelle forespørgsel beder man om informationer vedrørende produktkatalog, produktprøver, leverings- og betalingsbetingelser, prislister eller anmoder om et besøg fra en repræsentant fra virksomheden.
- Ved den specifikke forespørgsel ved man allerede, hvilke produkter man er interesseret i. Forespørgslen omfatter derfor den ønskede vare/ydelse, kvaliteten af varen/ydelsen, prisen og en specifik mængde.

Det er vigtigt at huske på, at jo mere detaljeret en forespørgsel er skrevet, desto mere udførlig og bedre tilpasset er det tilbud, der kommer som svar på forespørgslen.

Forespørgsler kan foregå både mundtligt og skriftligt:

- Den mundtlige forespørgsel er en hurtig måde at få informationer omkring virksomhedens varer og produkter.
- Med en skriftlig forespørgsel har leverandøren en nøjagtig beskrivelse af, hvilke varer man som kunde er interesseret i som grundlag for udarbejdelse af et tilbud. En skriftlig forespørgsel kan sendes som mail, vedhæftet fil til mail eller – efterhånden ret sjældent – som almindeligt brev. Mails med vedhæftede filer bruger du, når du hurtigt vil sende et brev, som for eksempel kræver din underskrift eller du vil tilføje uddybende materialer. For en kombination af mail og vedhæftede filer gælder det, at du i mail-teksten skriver en kort besked. I beskeden henviser du til mailens vedhæftede filer, hvor det egentlige indhold i kommunikationen er gemt i form af et forretningsbrev.
- En kombination af telefonsamtale og skriftlig forespørgsel er også gængs, hvor fx en skriftlig forespørgsel specificerer en forudgående telefonsamtale eller en ufuldstændig skriftlig forespørgsel uddybes via telefon – gerne efterfulgt af en skriftlig bekræftelse af telefonsamtalens resultat.

Der er ikke nogen stor indholdsmæssig forskel på danske og tyske forespørgsler. Forskellene ligger i de sproglige formuleringer som bruges som byggesten i teksten.

I tyske breve og mails skriver man tit, at man vil glæde sig over en tilbagemelding og desuden takker man den anden virksomhed med formuleringer som

- **Vielen Dank im Voraus!**
- **Wir bedanken uns im Voraus für Ihre Bemühungen!**

Det er helt almindeligt at man takker på forhånd på tysk, mens det danske på forhånd tak kun sjældent bruges, ikke mindst fordi det kan virke meget fordrende.



På tysk har du følgende tekstbyggesten til rådighed til formulering af en forespørgsel:	På dansk har du følgende tekstbyggesten til rådighed til formulering af en forespørgsel:
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ihre Adresse teilte uns NAME+FIRMA mit.</li> <li>▪ Wir beziehen uns auf ihre Anzeige/Werbung in ...</li> <li>▪ Wir sind ein Unternehmen, das ...</li> <li>▪ Sie wurden uns als ... empfohlen</li> <li>▪ Bitte senden Sie uns Ihre Preisliste zu.</li> <li>▪ Wir bitten um ein verbindliches Angebot für ...</li> <li>▪ Bitte schicken Sie uns ein unverbindliches Angebot für ...</li> <li>▪ Bitte teilen Sie uns mit, wie Ihre Lieferbedingungen sind.</li> <li>▪ Schon im Voraus vielen Dank für Ihr Angebot.</li> <li>▪ Bei guter Qualität können Sie mit weiteren Aufträgen unsererseits rechnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vi beder jer venligst give os tilbud på jeres produkt X.</li> <li>▪ Vi har af en forretningsforbindelse fået oplyst, at du er forhandler af produkt Y.</li> <li>▪ Vi beder dig venligst sende os priser på en levering af X antal Y til Tyskland.</li> <li>▪ Vi håber, at jeres tilbud kan være os i hænde inden [Dato].</li> <li>▪ Vi håber at høre fra jer so hurtigt som muligt.</li> </ul>

## Beispiel für eine deutschsprachige Anfrage per E-Mail:

An: [vertrieb@weihnachtsschmaus.de](mailto:vertrieb@weihnachtsschmaus.de)

**Betreff: Anfrage: Essen und Getränke für ein Weihnachtsfest in Dänemark**

Sehr geehrte Damen und Herren,

einer unserer Zusammenarbeitspartner hat uns Ihre Firma empfohlen. Wir sind ein Eventveranstalter in Odense, Dänemark, und wir sind dabei, für Dezember ein deutsches Weihnachtsfest mit 500 Gästen in Odense zu planen. Das Fest soll so authentisch wie möglich sein und wir suchen einen Lieferanten für entsprechende Getränke und Essen.

Können Sie uns einen Vorschlag für ein traditionelles Weihnachtsmenü inkl. ausreichend Getränke für 500 Personen zusammenstellen?

Zu den in Ihrem Vorschlag enthaltenen Positionen bitten wir um ein kostenloses und verbindliches Angebot einschließlich Verkaufs- und Lieferbedingungen.

Herzlichen Dank im Voraus für Ihre Mühe.

Mit freundlichen Grüßen

Hans C. Andersen



## 10 Opgave: Forespørgsel | Aufgabe: Anfrage

Setzen Sie die fehlenden Wörter an der richtigen Stelle in den Text ein:

aufmerksam - geehrte - freundlichen - senden - ausführlichen - Liefer- und Zahlungsbedingungen - unverbindliches - Dank

An: [vertrieb@weihnachtsschmaus.de](mailto:vertrieb@weihnachtsschmaus.de)

**Betreff: Anfrage zu Produkten für ein Weihnachtsfest in Dänemark**

Sehr \_\_\_\_\_ Damen und Herren,  
wir sind durch Ihre Werbung im Internet auf Sie \_\_\_\_\_ geworden. Wir sind ein Eventbüro aus Dänemark und wir wollen dieses Jahr im Dezember ein Weihnachtsfest für 500 Gäste ausrichten. Wir bitten um Ihr Angebot für folgende Positionen:

- Essen inklusive Getränke
- Dekorationsartikel
- „Weihnachts“-Bekleidung für das Personal
- Eine Blaskapelle für die musikalische Unterhaltung

Bitte \_\_\_\_\_ Sie uns ihr kostenloses, \_\_\_\_\_ Angebot mit \_\_\_\_\_ Angaben Ihrer Rabatte sowie Ihren \_\_\_\_\_ nach Dänemark.

Vielen \_\_\_\_\_ im Voraus!

Mit \_\_\_\_\_ Grüßen

Hans C. Andersen

Odense Entertainment

Energivej 138

5260 Odense S

Tlf.: +45 6590 4000

E-Mail: [HCA@entertainment.dk](mailto:HCA@entertainment.dk)



**11** Opgave: Passende sproglige formuleringer | **Aufgabe: Sprachliche Angemessenheit**

Stephanie Müller, Geschäftsführerin der Firma „Möbellager Müller“ in Kiel hat folgende E-Mail bekommen:

An: [s.mueller@moebellager-mueller.de](mailto:s.mueller@moebellager-mueller.de)

**Betreff: Einrichtung von Büro**

.....

Hi Stephanie

Ich habe eine große Firma in Sønderborg und ich brauche neue Einrichtung für meine Büros. Ich kann eure Möbel gut leiden. Kannst du mir ein Angebot schicken?

Viele Grüße,  
Jørgen

Jørgen Lunderskov  
Adm. Direktør  
Lunderskov A/S  
Vestergade 500  
6400 Sønderborg  
www.lunderskov.dk  
+45 1234 5678  
CVR.-nummer: 98765432

Was ist in dieser E-Mail evtl. anders als in einer typischen geschäftlichen deutschen E-Mail? Beschreiben Sie, welche Abweichungen von den Normen für deutsche Geschäftskommunikation in der E-Mail vorkommen und geben Sie an, wie Sie die E-Mail angemessen formulieren würden. Nutzen Sie dabei die Checkliste 2 und lesen Sie ggf. nochmals den Abschnitt zu **Du** oder **Sie** auf Seite 22:

Abweichung	Angemessene Formulierung

## 12 Opgave: Formulering af en forespørgsel | Aufgabe: Anfrage schreiben

Nach den ersten Vorüberlegungen zur Planung des Schulfests geht es weiter mit dem Einholen und Sammeln von Informationen. Sie haben in Aufgabe 3 und 4 bereits festgelegt, mit wie vielen Gästen Sie für das Schulfest rechnen, und welche Getränke und Speisen serviert werden sollen.

Jetzt müssen Sie geeignete Firmen als Lieferanten für das Schulfest finden, bei denen Sie schulfest-typische Produkte einkaufen können. Das heißt, Sie richten eine Anfrage (auch: Angebotsanforderung) an folgende deutsche Lieferanten für das Schulfest:

- Ostereierallerlei: ★ [info@osterallei.de](mailto:info@osterallei.de)
- Osterhase: ★ [verkauf@osterhase.de](mailto:verkauf@osterhase.de)
- Osterlamm GmbH: ★ [kontakt@osterlamm.de](mailto:kontakt@osterlamm.de)

Das Ziel Ihrer Anfragen ist es, von den Firmen Ostereierallerlei, Osterhase und Osterlamm GmbH Angebote zu erhalten. Diese Angebote sollen die Grundlage für die Auswahl eines Lieferanten für das Schulfest bilden.

Finden Sie Ihre Einkaufsliste aus Aufgabe 4 wieder und benutzen Sie sie als Grundlage für eine Anfrage. Formulieren Sie eine schriftliche Anfrage als einen Mustertext, den Sie an die drei möglichen deutschen Lieferanten für Getränke und Speisen schicken können.

---

Ihre Anfrage soll genau beschreiben:

**a)** Zeitpunkt und Ort des Schulfests: An welchem Tag findet das Fest statt und wo?

**b)** Zeitpunkt der Lieferung: An welchem Tag sollen die Getränke und Speisen geliefert werden?

**c)** Art der Ware(n) und Menge der erforderlichen Ware(n): Welche Getränke und Speisen und wie viel brauchen Sie?

Benutzen Sie die Textbeispiele mit Angeboten als Mustervorlage und die folgenden Textbausteine als Grundlage für Ihre Anfrage. Überprüfen Sie abschließend Ihren Text: Haben Sie an alles gedacht?

- Wählen Sie eine Formulierung für die Betreffzeile, die den Inhalt Ihrer E-Mail genau beschreibt, z.B. Anfrage oder Angebotsanforderung und passende Stichwörter.
- Sie können auch schreiben, wie Sie den Anbieter gefunden haben. Dies gilt insbesondere, wenn Ihnen die Firma von jemandem empfohlen wurde.
- Beschreiben Sie kurz, wer Sie sind und wofür Sie die Produkte brauchen.
- Beschreiben Sie genau, wofür Sie ein Angebot wünschen. Wissen Sie schon, was Sie kaufen wollen? Dann können Sie gleich ein konkretes Angebot anfordern. Geben Sie möglichst genau an, welche Produkte und welche Mengen Sie brauchen.
- Fragen Sie nach Preisen und Rabatten.
- Schreiben Sie auch, bis wann sie die Produkte brauchen und bitten Sie um die Lieferbedingungen für Ihre Adresse.
- Schließen Sie Ihren Text mit einem Dank und einer Grußformel ab.



## 13 Opgave: Kommunikationens perspektiver | Aufgabe: Ich-bezogene, Du-bezogene und unpersönliche Kommunikation

Wenn man einen Text schreibt, hat man verschiedene Möglichkeiten, eine Beziehung zum Leser aufzubauen. Eine Möglichkeit besteht im Gebrauch von unterschiedlichen Perspektiven, die auf den Absender (Sie selbst und Ihre Firma) oder den Empfänger (den Leser des Textes) fokussieren:

**a) Wir/Ich-Perspektive:** Sie kommunizieren aus der Perspektive des Absenders, d.h. Ihrer eigenen Perspektive (ich) oder der Perspektive Ihres Unternehmens (wir). Ihr eigenes Handeln steht im Mittelpunkt:

- Wir bedanken uns für die Anfrage vom 13. Juni, die uns sehr freut.
- Vielen Dank für das Schreiben vom 13. Juni. Wir freuen uns sehr über die Anfrage.

**b) Sie-Perspektive:** Mit einer Sie-Anrede sprechen Sie Ihren Empfänger direkt an und rücken sie/ihn in den Mittelpunkt:

- Haben Sie vielen Dank für Ihre E-Mail vom 13. Juni. Über Ihre Anfrage freuen wir uns sehr.
- Wir danken Ihnen für Ihr Schreiben vom 13. Juni. Ihre Anfrage freut uns sehr.

**c) Unpersönliche Perspektive:** weder Sie noch der Empfänger wird direkt angesprochen, der Stil ist unpersönlich:

- Vielen Dank für das Schreiben vom 13. Juni und die darin enthaltene Anfrage.

Innerhalb eines Textes kommen meistens Sätze mit mehreren Perspektiven vor. Sie können z.B. Ihren Text aus der Wir-Perspektive beginnen. Im Hauptteil kann dann eine Formulierung in der direkten Sie-Anrede gewählt werden. Danach können Sie Ihren Text mit einem unpersönlichen Satz abrunden.

Vergleichen Sie den Gebrauch der Perspektiven in den folgenden Beispielsätzen. Danach unterstreichen Sie in den zwei Anfragen auf der nächsten Seite die Wörter, mit denen die Perspektive des Absenders (**ich/wir**) und des Empfängers (**Sie**) fokussiert werden.

- |   |  |
|---|--|
| • Wir bedanken uns für das Interesse an unserem Produkt.                              | • Auf alle Teile geben wir Garantie.   |
| • Wir danken Ihnen für Ihr Interesse an den neuen Produkten.                          | • Auf alle Teile erhalten Sie Garantie.  |
| • Herzlichen Dank für das Interesse an unseren Produkten.                             | • Alle Teile haben Garantie.   |
| • Wir bedanken uns für die Anfrage. Gern unterbreiten wir Ihnen unser Angebot über... | • Unser günstiges Angebot können wir bis zum ... aufrechterhalten.             |
| • Vielen Dank für Ihre Anfrage. Beigefügt erhalten Sie ein Angebot zu...              | • Das Angebot mit dem Preisnachlass von ... ist für Sie bis zum ... gültig.    |
| • Vielen Dank für die Anfrage. Anbei das Angebot über...                              | • Dieses Angebot gilt bis zum...   |
| • Wie ich am Telefon angekündigt habe, können wir folgendes Angebot machen:           | • Für weitere Fragen stehen wir gerne zur Verfügung.                           |
| • Wie mit Ihnen telefonisch vereinbart, erhalten Sie folgendes Angebot über: ...      | • Wenn Sie Fragen haben, können Sie uns gerne anrufen.                         |
| • Wie telefonisch vereinbart, hiermit ein Angebot über: ...                           | • Für Fragen ist unser Kundenberater unter der Telefonnummer ... zu erreichen. |

Unterstreichen Sie in den zwei Anfragen von Odense Entertainment die Wörter, mit denen die Perspektive des Absenders (**ich/wir**) und des Empfängers (**Sie**) fokussiert werden. Diskutieren Sie die Unterschiede in der Wirkung des Textes in Ihrer Gruppe.

An: **vertrieb@osterhase.de**

**Betreff: Anfrage zu Produkten für ein Osterfest in Dänemark**

---

Sehr geehrte Damen und Herren,  
durch die Empfehlung eines Eventveranstalters sind wir auf Sie aufmerksam gemacht worden. Ich vertrete eine Schule in Dänemark. Wir planen Mitte April ein deutsches Osterfest für unsere Schule mit 500 Gästen. Das Fest soll in einer Fabrikhalle in Odense stattfinden.

Für das Fest bitte ich um ein kostenloses, verbindliches Angebot über folgende Positionen:

- 500 Dekorationssets „Ostern“
- 100 Bierzeltbänke und 50 Bierzelttische (zur Miete)
- Typisches deutsches Osteressen und Getränke für 500 Gäste

Über ein Angebot würde ich mich sehr freuen. Vielen Dank im Voraus!

Mit freundlichen Grüßen

---

An: **vertrieb@osterhase.de**

**Betreff: Anfrage zu Produkten für ein Osterfest in Dänemark**

---

Sehr geehrter Herr Henschel,  
Sie sind uns von einem Eventveranstalter empfohlen worden, denn Sie hätten genau die richtigen Produkte für das Osterfest, das Odense Entertainment am 15. April in Dänemark plant. Das Fest soll in einer Fabrikhalle in Odense stattfinden und es werden 500 Gäste erwartet.

Wir bitten Sie um ein kostenloses, verbindliches Angebot über folgende Positionen:

- 500 Dekorationssets „Osterfest“
- 100 Bierzeltbänke und 50 Bierzelttische (zur Miete)
- Typisches deutsches Osteressen und Getränke für 500 Gäste

Auf ein Angebot von Ihnen freuen wir uns. Vielen Dank im Voraus für Ihre Bemühungen!

Mit freundlichen Grüßen

# Telefonsamtaler | Telefongespräche

Der er ikke store formelle forskelle på, hvordan danske og tyske telefonsamtaler i forretningssammenhæng er opbygget og hvordan de gennemføres, men der er til gengæld en del forskelle på, hvordan man bruger sproget ved at tale med hinanden. Der er således kun forskelle mellem dansk og tysk i den sproglige udformning af kommunikationens handlingsmønstre, men ikke i selve mønstrene eller deres sekvens. Der er med andre ord en forskel i, hvordan sproget udformes, men ingen stor forskel i, hvornår og i hvilken omfang en telefonsamtale gennemføres.

Vær opmærksom på, at graden af høflighed i den tyske og den danske virksomhedskommunikation er tilnærmelsesvist ens – forretningssamtaler på begge sprog har som regel en saglig høflig tone. Årsagen hertil er, at de forskellige niveauer i konteksten er tilnærmelsesvist ens i både Danmark og Tyskland. Forskellen ligger på inderste niveau, på de sproglige og ikke-sproglige tegn, som manifesterer sig forskelligt på de to sprog i deres respektive kulturer og medfører forskelle i de høflighedsfraser som eksplicit udtrykkes i sprogbrugen. På dansk er der en mindre formaliseret præsentation af samtalemotageren i forhold til tysksprogede samtaler. Det medfører fx, at en dansksproget samtale kunne starte med den følgende hilsen (se nedenstående eksempler for tysk):

- LL: Skolefestprojektsekretariatet, det er Søs.
- LL: Skolefestprojektsekretariatet, Søs Sørensen
- LL: Skolefestprojektsekretariatet, hej, du taler med Søs. Hvad kan jeg gøre for dig?
- LL: Hej, du taler med Søs (mest i tilfælde af at have ringet til et internt nummer i organisationen man ringer til, men også hos meget uformelle virksomheder og organisationer.)

Bemærk, at det ikke vil være usædvanligt at blive hilst på ved direktørens eller chefens fornavn, når du ringer til en dansk virksomhed eller forening, men man vil også tit være mere formel idet man bruger både fornavn og efternavn.

Telefonsamtaler med forretningsindhold følger en nogenlunde fastlagt struktur som kan deles op i fire interaktionsfaser:

---

## Fase 1: Hilsen og afklaring af samtalens indhold og den ansvarlige samtalepartner:

Den der bliver ringet til, svarer med virksomhedens navn, sit eget fulde navn og en hilsen (eksempel a). Hier kan man også tilføje en venlig sætning som indledning til selve samtalen (eksempel b). Nogle gange undlader man at nævne virksomhedens navn (eksempel c):

Clara Vogel ringer til Möbellager Müller og und Stephanie Müller svarer:

- a) SM: Möbellager Müller, Stephanie Müller, guten Tag.
- b) SM: Möbellager Müller, guten Morgen, Sie sprechen mit Stephanie Müller. Was kann ich für Sie tun?
- c) SM: Guten Tag, Sie sprechen mit Stephanie Müller. (I tilfælde af at der er blevet ringet til et internt / direkte telefonnummer i virksomheden.)

Den der ringer, svarer med en hilsen, sit fulde navn og virksomhedens navn, og nævner evt. allerede her sit anliggende med opkaldet (eksempel d):

- a) CV: Guten Tag, mein Name ist Clara Vogel von der Zeitschrift Modernes Wohnen. Ich habe auf Ihrer Homepage gesehen, dass Sie letzte Woche eine neue dänische Möbelmarke exklusiv in Ihr Sortiment aufgenommen haben. Wir planen ein Themenheft zu dänischem Design und würden gerne über diese Möbelmarke berichten.

## Fase 2: Selve samtalen:

Her præsenterer den, der har ringet op, sine formål med opkaldet og samtalepartnerne fremlægger og drøfter samtaleens egentlige indhold. I denne fase svarer samtalepartnerne på følgende spørgsmål, dog uden at stille spørgsmålene direkte:

- Hvorfor ringer jeg?
- Hvem vil jeg snakke med?
- Hvilke argumenter bruger jeg for at præsentere mit anliggende og opnå mine mål?
- Hvilke argumenter har den anden muligvis imod mine mål?

## Fase 3: Kort sammenfatning af samtaleens resultater:

Her gengiver samtalepartnerne de vigtigste punkter og resultater fra samtalen for at sikre en fælles forståelse af samtaleens resultater. Hvis man ikke er enig, så kan man nå at drøfte eventuelle misforståelser og genforhandle uenigheder i denne fase (eksempele):

e) CV: Schön, dass es klappt mit dem Bericht, Frau Müller. Ich fasse zusammen: Wir treffen uns am 8. Mai um 13 Uhr.

Ich bringe meinen Fotografen mit, und dann besprechen wir alles andere bei Ihnen im Geschäft.

SM: Also 13 Uhr? Ich hatte mir 14 Uhr notiert, aber 13 Uhr würde auch passen.

CV: Sie haben Recht, es ist mein Fehler, 13 Uhr ist richtig. Ich freue mich auf das Treffen und wünsche Ihnen einen schönen Tag!

## Fase 4: Afsked:

**Auf Wiederhören!** eller **Tschüss!** er gængse afskedsformler i telefonsamtaler. Også **Auf Wiedersehen!** kan bruges, især hvis man i løbet af samtalen har aftalt et konkret møde. Nogle gange tilføjer man en venlig sætning inden afskedshilsnen, fx **Alles Gute! Bis bald!** eller **Ich wünsche Ihnen einen guten/schönen Tag!**

Ligesom i al forretningsmæssig kommunikation er en telefonsamtale også en tekst som du godt kan forberede. Især bør du, inden du ringer nogen op, være klar over, hvad du gerne vil opnå med samtalen samt hvilke strategier du ønsker at anvende for at opnå dine mål. Her spiller din relation til samtalepartneren en rolle, dvs. hvilket forhold har du til samtalepartneren og hvor godt kender du hende/ham (i arbejdsammenhæng og evt. privat). Dette forhold er afgørende for, hvordan du kan begå dig sprogligt, dvs. om de sproglige midler og den måde, du vælger at kommunikere på, er passende og hensigtsmæssig.

Plan din kommunikation ved at svare på følgende spørgsmål inden du gennemfører en telefonsamtale:

- Hvem vil jeg snakke med? Ved jeg, hvilken person jeg skal snakke med (kan jeg ringe direkte) eller skal jeg spørge mig frem til den rigtige person?
- Hvilket forhold har jeg til den person, jeg skal snakke med?
- Hvad er indholdet i vores samtale? Hvad vil jeg gerne snakke om?
- Hvad er mine mål, dvs. Hvad vil jeg gerne opnå med telefonsamtalen?
- Hvilke strategier vil jeg bruge for at opnå mine mål?
- Hvad er min plan B, hvis jeg ikke kan opnå mine mål?

Du finder spørgsmålene samlet i tjekliste 3.



## 14 Opgave: Sproglig adækvathed i telefonsamtaler | Aufgabe: Sprachliche Angemessenheit im Telefongespräch

Erinnern Sie sich an die E-Mail an Stephanie Müller, Geschäftsführerin der Firma „Möbellager Müller“ in Kiel in Aufgabe 11?

An: [s.mueller@moebellager-mueller.de](mailto:s.mueller@moebellager-mueller.de)

**Betreff: Einrichtung von Büro**

Hi Stephanie

Ich habe eine große Firma in Sønderborg und ich brauche neue Einrichtung für meine Büros. Ich kann eure Möbel gut leiden. Kannst du mir ein Angebot schicken?

Viele Grüße,  
Jørgen

Stephanie Müller freut sich über die E-Mail, denn ihre Firma „Möbellager Müller“ braucht dringend Aufträge. Sie hat daher im Internet recherchiert und festgestellt, dass es sich bei der Firma Lunderskov A/S tatsächlich um eine mittelständische dänische Firma handelt, die vier Filialen (=Büros) in Kopenhagen, Odense, Aarhus und Sønderborg hat. Sie möchte daher herausfinden, ob sich ein Auftrag von dieser Firma lohnt, d.h. in welchem Umfang und zu welchen Bedingungen eine evtl. Bestellung erfolgen würde. Sie beschließt, Herrn Lunderskov anzurufen zu versuchen, mit ihm Deutsch zu sprechen, denn er hat ja auf Deutsch geschrieben.

Der folgende Gesprächstext zwischen Stephanie Müller und Jørgen Lunderskov enthält neben kulturell (dänisch) geprägten sprachlichen Handlungsmustern auch sprachliche Formulierungen, die wortwörtlich unreflektiert aus der Erstsprache Dänisch ins Deutsche übernommen werden wie z.B. **ich stelle dich wieder zu ihm** (Zeile 7), **super lecker** (Zeile 10), **alles soll neue werden** (Zeile 12), und **Ein schönes heute für dich** (Zeile 24). Die Abwesenheit von Höflichkeitsfloskeln wie **bitte** und **danke** beim dänischen Sprecher ist auf Unterschiede darin zurückzuführen, wie man Höflichkeit mit und in der Sprache realisiert.

- 1) Lesen Sie das Telefonat zwischen Stephanie Müller und Jørgen Lunderskov in 3-er Gruppen laut vor (zwei lesen, eine(r)) bewertet das Gespräch mit der Checkliste 4.
- 2) Beachten Sie insbesondere, dass Herr Lunderskov Frau Müller während des Gesprächs duzt und mit dem Vornamen anspricht – Frau Müller siezt ihn, benutzt die Anrede Herr und seinen Nachnamen. Erklären Sie diesen Unterschied und überlegen Sie, wie die passende Anrede in einem solchen Gespräch ist.

## Stephanie Müller ruft an und eine Frau antwortet:

- (1) Frau: Ja
- (2) SM: Guten Morgen, mein Name ist Stephanie Müller, bin ich mit der Firma Lunderskov verbunden?
- (3) Frau: Ja
- (4) SM: Ich möchte gerne mit Herrn Lunderskov sprechen.
- (5) Frau: Was, ich habe dich nicht verstanden, mit wem möchtest du sprechen?
- (6) SM: Mit Herrn Lunderskov, Jørgen Lunderskov.
- (7) Frau: Ach so, du willst mit Jørgen sprechen, ich stelle dich wieder zu ihm.
- (8) JL: Jørgen
- (9) SM: Guten Tag, Stephanie Müller mein Name, vom Möbellager Müller in Kiel. Ich habe Ihre E-Mail mit der Anfrage nach Büromöbeln erhalten.
- (10) JL: Guten Morgen, gut, dass du anrufst Stephanie. Ich finde eure Möbel super lecker.
- (11) SM: Ja, das freut mich sehr. Herr Lunderskov, ich mache Ihnen gerne ein Angebot, würde dafür aber auch gerne mehr über Ihre Wünsche erfahren. Woran haben Sie gedacht? Was für Möbel brauchen Sie?
- (12) JL: Ach, ich habe so viele Büros und alles soll neue werden. Ich finde eure Möbel für das Wohnzimmer auch sehr schön. Machst du auch Schlafzimmer und Kinderzimmer?
- (13) SM: Ja, wir haben auch Möbel für den privaten Haushalt im Programm, ich würde aber gerne mit Ihnen über die Büromöbel sprechen.
- (14) JL: Ja.
- (15) SM: Herr Lunderskov, Sie schreiben, dass Sie für Ihre Büros neue Möbel brauchen. Um wie viele Büros geht es und für welche Möbel möchten Sie von uns ein Angebot bekommen?
- (16) JL: Wir haben 4 Büros. Wir brauchen Tische, Stühle, Regale, Lampen und alles andere.
- (17) SM: Verstehe ich Sie richtig, Sie möchten gerne eine komplette Ausstattung für alle Arbeitsplätze in Ihren vier Büros?
- (18) JL: Ja, genau.
- (19) SM: Um wie viele Arbeitsplätze handelt es sich denn insgesamt, Herr Lunderskov?
- (20) JL: In jedem Büro haben wir 5 Arbeitsplätze.
- (21) SM: Gut, Herr Lunderskov, ich schicke Ihnen heute Nachmittag einen Vorschlag für Möbel und ein Angebot für die komplette Ausstattung von 4 Büros mit jeweils 5 Arbeitsplätzen per E-Mail. Ich schicke Ihnen auch unsere aktuellen Kataloge, damit Sie sich in Ruhe unsere Auswahl an Farben und Designs anschauen können.
- (22) JL: Das ist gut, Stephanie, das gefällt mir.
- (23) SM: Vielen Dank, Herr Lunderskov, auf Wiederhören.
- (24) JL: Ein schönes heute für dich, wir sehen uns.

Schreiben Sie das Telefongespräch um, sodass sich die Gesprächspartner für geschäftliche Telefongespräche angemessen ausdrücken. Achten Sie dabei auf die angemessene Verwendung von Namen (dem eigenen und dem Namen des Gesprächspartners, ggf. Firmennamen) sowie Anredeformen (**du/Sie**), fügen Sie Höflichkeitsausdrücke hinzu und korrigieren Sie sprachliche Fehler. Überlegen Sie auch, ob Sie den Inhalt und die Reihenfolge von Informationen im Gesprächsverlauf besser strukturieren können. Benutzen Sie dabei die Checkliste 3 zur Vorbereitung von Gesprächen:

- (1) \_\_\_\_\_
- (2) \_\_\_\_\_
- (3) \_\_\_\_\_
- (4) \_\_\_\_\_
- (5) \_\_\_\_\_
- (6) \_\_\_\_\_
- (7) \_\_\_\_\_
- (8) \_\_\_\_\_
- (9) \_\_\_\_\_
- (10) \_\_\_\_\_
- (11) \_\_\_\_\_
- (12) \_\_\_\_\_
- (13) \_\_\_\_\_
- (14) \_\_\_\_\_
- (15) \_\_\_\_\_
- (16) \_\_\_\_\_
- (17) \_\_\_\_\_
- (18) \_\_\_\_\_
- (19) \_\_\_\_\_
- (20) \_\_\_\_\_
- (21) \_\_\_\_\_
- (22) \_\_\_\_\_
- (23) \_\_\_\_\_
- (24) \_\_\_\_\_

## 15 Opgave: Angivelse af telefonnumre | Aufgabe: Angabe von Telefonnummern

Am Telefon werden häufig Telefonnummer, E-Mail-Adressen und Postadressen angegeben. Sie sollten in einem Telefongespräch darauf vorbereitet sein, dass Sie Ihre Kontaktdaten angeben müssen. Ihre Telefonnummer geben Sie in der Regel mündlich so an:

- Die Landesvorwahl wird mit einer Zahl angegeben: + 49 für Deutschland und + 45 für Dänemark. Die Ortsvorwahl gibt man innerhalb von Deutschland mit der vorangestellten Null, für das Ausland ohne die Null an. In Dänemark gibt es keine Ortsvorwahl. Die eigentliche Nummer wird paarweise in ganzen Zahlen angegeben.
- Um eine Verwechslung zwischen **zwei** und **drei** zu vermeiden, wird zwei auch als **zwo** ausgesprochen.
- Bei drei Ziffern zum Beispiel 1 – 2 – 2 (**eins – zwo – zwo**) können Sie ebenfalls **hundertzweiundzwanzig** sagen.
- Die Null der Ortsvorwahl fällt weg, wenn eine Ländervorwahl vorangestellt wird.
- E-Mail: das dänische **snabel-@** heißt im Deutschen **at** oder auch Klammeraffe.

Beispiel: 00 49 – (0) 30 – 12 23 87 65

- Ländervorwahl: **neunundvierzig**
- Ortsvorwahl: **dreißig**
- Nummer: **zwölf – dreiundzwanzig – siebenundachtzig – sechsendfünfzig**

Wenn Sie mit dieser Art der Zahlenangabe Probleme haben, dann können Sie die Zahlen auch einzeln der Reihe nach angeben oder Ihren Gesprächspartner darum bitten, die Telefonnummer so anzugeben:

- **null – null – vier – neun – drei – null – eins – zwo – zwo – drei – acht – sieben – sechs – fünf**

- 1) Arbeiten Sie zu zweit. Diktieren Sie sich abwechselnd die Telefonnummern und schreiben Sie sie auf. Der zuhörende Übungspartner darf die Zahlen nicht sehen. Diktieren Sie die Ziffern zuerst als Paare und dann auch noch als einzelne Zahlen.
- 2) Zum Schluss vergleichen Sie die Nummern, die Sie aufgeschrieben haben.

<b>0049 (0) 42 83 67 39</b>	<b>0045 67 89 39 40</b>
<b>0049 (0) 511 84 65 48</b>	<b>0045 49 59 72 47</b>
<b>0049 (0) 40 89 48 39</b>	<b>0045 83 59 47 56</b>

Die Aussprache für dänische Zahlen finden Sie in der Tabelle. Die Betonung liegt auf die Silben, die groß geschrieben sind:

0	NUL	7	SYV
1	ET/EN	8	OTTE
2	TO	9	NI- / NEJ-ner*
3	TRE	10	TI
4	FIRE	,	Komma
5	FEM	100	Et hundrede
6	SEKS	1.000	Et tusinde

\*når tallet 9 står alene eller sidst i en gruppe, skal det altid udtales NEJ-ner....NIN-er.

## 16 Opgave: At stave navne | Aufgabe: Namen buchstabieren

Es ist nicht immer ganz einfach, im Gespräch die richtige Schreibweise von Namen herauszuhören. Deutsch und Dänisch haben beispielsweise teilweise eine unterschiedliche Aussprache für Buchstaben. Beide Sprachen haben auch sprachspezifische Buchstaben. Es ist daher wichtig, dass Sie Namen so buchstabieren können, dass Ihr Gesprächspartner den Namen richtig schreiben kann. Dies gilt insbesondere für die Angabe von Kontaktdaten, wo Straßen- und Personennamen richtig verstanden und buchstabiert werden müssen. Für eine einheitliche Art zu buchstabieren wird in Deutschland das sogenannte Buchstabieralphabet nach DIN 5009 verwendet.

A	Anton	J	Julius	Sch	Schule
Ä	Ärger	K	Kaufmann/Konrad	ß	Eszett
B	Berta	L	Ludwig	T	Theodor
C	Cäsar	M	Martha	U	Ulrich
D	Dora	O	Otto	V	Viktor
E	Emil	Ö	Ökonom	W	Wilhelm
F	Friedrich	P	Paula	X	Xanthippe
G	Gustav	Q	Quelle	Y	Ypsilon
H	Heinrich	R	Richard	Z	Zacharias/Zeppelin
I	Ida	S	Samuel/Siegfried		

Beachten Sie, dass für Österreich und die Schweiz andere Namen im Buchstabieralphabet verwendet werden.

Die Tabelle zeigt die Aussprache von dänischen Buchstaben. Die Betonung liegt auf den unterstrichenen Silben:

A	Alfa	<u>Al</u> fah	P	Papa	Pah <u>pah</u>
B	Bravo	<u>Brah</u> voh	Q	Quebec	Keh <u>beck</u>
C	Charlie	<u>Char</u> lee / <u>Shar</u> lee	R	Romeo	<u>Row</u> me oh
D	Delta	<u>Dell</u> tah	S	Sierra	See <u>air</u> rah
E	Echo	<u>Eck</u> oh	T	Tango	<u>Tan</u> go
F	Foxtrot	<u>Foks</u> trot	U	Uniform	<u>You</u> nee form / <u>Oo</u> nee form
G	Golf	<u>Golf</u>	V	Viktor	<u>Vik</u> tah
H	Hotel	<u>Hoh</u> tell	W	Whiskey	<u>Wiss</u> key
I	India	<u>In</u> dee ah	X	X-ray	<u>Eks</u> Ray
J	Juliett	<u>Jew</u> lee ett	Y	Yankee	<u>Yang</u> key
K	Kilo	<u>Key</u> loh	Z	Zulu	<u>Zoo</u> loo
L	Lima	<u>Lee</u> mah	Æ	Ægir	<u>Ægir</u>
M	Mike	<u>Mike</u>	Ø	Øresund	<u>Øresund</u>
N	November	<u>No</u> vem ber	Å	Åse	<u>Åse</u>
O	Oscar	<u>Oss</u> cah			

Einige Buchstaben werden auf Deutsch und Dänisch unterschiedlich ausgesprochen:

- Das **V** wird auf Deutsch als **[fau]** und auf Dänisch als **[ve:]** ausgesprochen.
- Der deutsche Buchstabe **ü** wird wie das dänische **Y** ausgesprochen.

Besondere Schwierigkeiten können dänische und deutsche Namen mit folgenden Buchstaben bereiten:

Dänisch	Deutsche Umschreibung	Deutsch	Dänische Umschreibung
Å	AA / aa	Ä	AE / ae
Ø	OE / oe / ö	Ö	OE / oe
Æ	AE / ae / ä	Ü	UE / ue
		ß	ss

1) Buchstabieren Sie abwechselnd zu zweit die deutschen und dänischen Namen in der Tabelle auf Deutsch und Dänisch.

**Louise Lønnesen**  
**Per Westergård**  
**Yvonne Schmidt**  
**Silke Burmester**

**Uffe Æskjer Madsen**  
**Veronica Splettstøjer**  
**Dagmar Skjødt Navntoft**  
**Uwe Nußbaum**

**Lars Møller-Egeskov**  
**Werner Pache**  
**Peter Meyer**  
**Volker Kranz**

2) Schreiben Sie die Namen, die Ihnen buchstabiert werden, auf und vergleichen Sie danach:

- Auf der Homepage ★ [www.spelltool.com/de/](http://www.spelltool.com/de/) können Sie Wörter buchstabieren lassen.



## 17 Opgave: Telefonisk forespørgsel | Aufgabe: Telefonische Anfrage

In den folgenden Beispielen und Übungen geht es um die Vorbereitung für ein Weihnachtsfest, das die Firma Odense Entertainment im Dezember in Odense veranstalten möchte. Lærke Lønnegård, Eventmanagerin bei der Firma Odense Entertainment ist verantwortlich für die Planung des Fests. Eine ihrer Aufgaben ist es, geeignete Lieferanten zu finden.

In den beiden folgenden Gesprächen geht es um eine telefonische Anfrage. Die Firma Weihnachtsschmaus ist ein potenzieller Lieferant und Lærke Lønnegård ruft dort an, um Informationen über sein Angebot an Essen und Getränken zu bekommen.

Die Gesprächspartner sprechen Deutsch und siezen einander und verwenden – wie in deutschsprachigen Telefongesprächen der Geschäftskommunikation üblich – die Anrede **Frau** oder **Herr** und den Nachnamen der Gesprächspartnerin.

---

- 1) Spielen Sie beide Gespräche zu zweit mündlich durch.
- 2) Unterstreichen Sie alle Textstellen, in denen die Anfrage undeutlich formuliert wird oder Missverständnisse vorkommen. Beschreiben Sie, welche sprachlichen Strategien die Gesprächspartner verwenden, um genaue Informationen zu bekommen und Missverständnisse zu klären.
- 3) Fassen Sie schriftlich zusammen, was das Ergebnis des ersten Gesprächs ist, d.h. worauf einigen sich die Gesprächspartner?
- 4) Fassen Sie schriftlich zusammen, was das Ergebnis des zweiten Gesprächs ist, d.h. worauf einigen sich die Gesprächspartner?
- 5) Welche Produkte möchte Odense Entertainment bestellen und in welchen Mengen?
- 6) Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit den anderen Ergebnissen in der Lerngruppe.
- 7) Abschließend erarbeiten Sie ein Telefongespräch auf Dänisch mit demselben Inhalt und Ergebnis. Markieren Sie die Abschnitte in Ihrem Text, wo es (sprachliche oder andere) Unterschiede zum deutschen Telefongespräch gibt.

## Telefongespräch: Telefonische Anfrage

Lærke Lønnegård ruft bei Weihnachtsschmaus an, um für das Weihnachtsfest ein Angebot zu bekommen.

**MS:** „Weihnachtsschmaus“. Sie sprechen mit Mark Schulze, Grüß Gott. Was kann ich für Sie tun?

**LL:** Guten Tag, mein Name ist Lærke Lønnegård, von der Firma Odense Entertainment aus Odense in Dänemark. Ich rufe Sie an, da ich ein deutsch-dänisches Weihnachtsfest plane und einen deutschen Lieferanten für passende Speisen und Getränke suche.

**MS:** Ja, würden Sie mir Ihren Namen noch einmal sagen?

**LL:** Gerne. Lærke Lønnegård.

**MS:** Danke, Frau Lønnegaur. Ich stelle Sie zu unserem Verkauf weiter. Bleiben Sie bitte dran, ich verbinde Sie mit Frau Emmingsthal.

### Warteschleifenmusik

**RE:** „Weihnachtsschmaus“ Verkauf, Grüß Gott, Ricarda Emmingsthal.

**LL:** Guten Tag, mein Name ist Lærke Lønnegård vom „Odense-Entertainment“ in Odense, in Dänemark. Wir planen, dieses Jahr ein deutsch-dänisches Weihnachtsfest für 500 Gäste auszurichten, auf dem deutsche Speisen und Getränke natürlich nicht fehlen dürfen. Zunächst würde mich erstmal interessieren, ob Sie nach Dänemark liefern?

**RE:** Ja, das ist überhaupt kein Problem.

**LL:** Das ist schön. Wir haben uns auch schon darüber Gedanken gemacht, was wir gerne anbieten möchten. Das wären zum Beispiel Kartoffelsalat, Würste, deutsches Weihnachtsbier und einige andere Getränke. Allerdings sind wir uns nicht im Klaren darüber, welches Essen traditionelles deutsches Weihnachtsessen ist und welche Mengen wir von jedem Gericht bestellen müssen. Außerdem hätten wir gerne eine echte Tiroler Band, Dekoration und Kleidung für unsere Kellner. Ja und darüber hinaus möchten wir gerne eine Preisliste bekommen.

**RE:** Das klingt ja sehr schön. Ich möchte Ihnen vorschlagen, dass ich Ihnen unseren Katalog in PDF-Form zukommen lasse, damit Sie sich über unser Angebot informieren können.

**LL:** Ja, gerne.

**RE:** Im Katalog finden Sie ebenfalls grundsätzliche Informationen über traditionelles deutsches Weihnachtsessen und passende Produkte. Vielleicht könnten Sie noch weitere Inspirationen für Ihr Fest finden.

**LL:** Ja, danke. Ich finde, dass das eine sehr gute Idee ist.

**RE:** Ja, und wenn Sie sich einen Überblick verschafft haben, würde ich mich sehr freuen, Ihnen ein Angebot auf Ihre Anfrage zu zusenden. Würden Sie mir bitte Ihre E-Mail-Adresse mitteilen?

**LL:** Ja, meine E-Mail ist Laerke mit ae geschrieben „at“ E-N-T-E-R-T-A-I-N-M-E-N-T....Punkt....de ka.

**RE:** Danke. Das habe ich mir notiert und schicke Ihnen die Unterlagen heute noch zu. Wenn Sie noch Fragen haben sollten, rufen Sie mich bitte an. Meine Durchwahl ist die 100 nach der 29...0-1...36.

**LL:** Vielen Dank, das ist wirklich sehr nett. Auf Wiederhören.

**RE:** Auf Wiederhören.

---

## Telefongespräch: Formulierung einer telefonischen Anfrage

Lærke Lønnegård wird an die Kundenbetreuerin Ricarda Emmingsthal weiterleitet. Sie besprechen das Angebot für das Weihnachtsfest.

**RE:** „Weihnachtsschmaus“ Verkauf, Emmingsthal.

**LL:** Guten Tag, Lærke Lønnegård von der Firma Odense Entertainment in Dänemark.

**RE:** Grüß Gott, Frau Lønnegård. Schön von Ihnen zu hören. Es ging um das Weihnachtsfest, nicht wahr?



**LL:** Ja. Ich habe Ihren Katalog erhalten und würde Ihnen jetzt gerne aufzählen, was wir zumindest an Speisen und Getränken anzubieten planen. Ich hoffe, dass Sie mir dann sagen können, welche Mengen wir für unsere 500 Gäste bestellen sollten.

**RE:** Ja, dabei will ich Ihnen gerne behilflich sein.

**LL:** Gut. Wir würden gerne auf jeden Tisch einen Korb mit Weihnachtsmarzipankonfekt aufstellen. Wir möchten gebratene Weihnachtsgans mit Klößen, Rotkohl und Soße servieren, für die Vorspeise und den Nachtisch haben wir dänische Gerichte, aber zum Kaffee könnten wir uns gut Stollen vorstellen. Als Nachtimbiss hätten wir gerne Würstchen mit Kartoffelsalat.

**RE:** Ja, ich kann ihnen gleich mitteilen, dass Sie mit etwa zweitausend Stück Konfekt und je 500 Gänsekeulen und Würsten rechnen sollten... Darf ich Sie fragen, ob Sie auch Getränke bei uns bestellen möchten?

**LL:** Ja, wir würden gerne helles und dunkles Weihnachtsbier und passenden deutschen Wein zur Weihnachtsgans bestellen. Mich würde auch interessieren, was das dann kosten würde.

**RE:** Ja, natürlich. Ihre Bestellung ist allerdings zu umfangreich, um Sie telefonisch aufzunehmen. Deshalb mache ich Ihnen folgenden Vorschlag: Ich nehme das jetzt auf und schicke Ihnen ein schriftliches Angebot, dem Sie dann entnehmen können, wie viel Sie bestellen sollten. Ich werde Ihnen ebenfalls detailliert die Einzelpreise auflisten und den Gesamtpreis hinzufügen. Das wäre jetzt die einfachste Lösung. Wären Sie damit einverstanden?

**LL:** Ja, auf jeden Fall. Ach, und dann würden wir gerne erfahren, ob man bei Ihnen auch eine Tyroler Band buchen kann.

**RE:** Wie bitte? Was meinen Sie mit Tyroler Band?

**LL:** Das ist so typische deutsche Musik, wie zum Oktoberfest.

**RE:** Ach so, ja, eine Blaskapelle meinen Sie. Damit können wir auch weiterhelfen.

**LL:** Ach gut, und haben Sie auch Bekleidung für die Bedienung und Dekoration für die Räume?

**RE:** Ja, dazu kann ich Ihnen noch ein extra Angebot zu kommen lassen. Ich fasse jetzt das Essen zusammen: Das waren Weihnachtsgans mit Klößen, Rotkohl und Soße, Marzipankonfekt zum Kaffee und Würste mit Kartoffelsalat als Nachtimbiss, nicht wahr?

**LL:** Äh, nein, Frau Emmingsthal. Das war Stollen zum Kaffee, das Marzipankonfekt soll auf den Tischen stehen.

**RE:** Oh, Entschuldigung! Das ist richtig, ja. Gut, und dann hätten Sie gerne deutschen Wein passend zur Gans und dunkles und helles Weihnachtsbier.

**LL:** Ja, das ist richtig.

**RE:** Darf ich Ihnen dann das Angebot per E-Mail schicken?

**LL:** Ja, gerne.

**RE:** Gut, würden Sie mir dann noch Ihre Adresse und Telefonnummer nennen?

**LL:** Gerne Odense Entertainment.

**RE:** Ja, okay.

**LL:** Energivej 138. Vej schreibt man Victor...Emil...Julius... in 5260 Odense S, Dänemark.

**RE:** Ja, das habe ich notiert.

**LL:** Die Telefonnummer ist die 0-0-4-5 für Dänemark und die dann die 65... 90... 40... 00...

**RE:** Ich wiederhole 0-0-4-5...65...90...40...00.

**LL:** Ja, richtig.

**RE:** Gut, vielen Dank Frau Lønnegaard. Ich werde Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten und Ihnen bis nächste Woche ein Angebot schicken.

**LL:** Vielen Dank, und auf Wiederhören.

**RE:** Ich habe zu danken. Wir bleiben im Kontakt und auf Wiederhören.

# Tilbud | Angebot

Et tilbud er et svar fra en leverandør på en forespørgsel fra en kunde. Tilbud er juridisk bindende både i Danmark og i Tyskland. Det er derfor en god handle måde altid at afgive skriftlige tilbud. Hvis indholdet i et tilbud aftales mundtligt, bør man altid følge op på den mundtlige aftale med et tilsvarende skriftligt tilbud.

Mange virksomheder bruger en standardiseret tilbudsblanket og i givet fald specificeres tilbuddets indhold (produkter, opgaver og lign.) med bilag til tilbuddet. Et tilbud vil altid indeholde en beskrivelse af de varer eller tjenesteydelser tilbuddet omfatter. Et tilbud kan på dansk formuleres meget knapt, sågar kun med overskriften **TILBUD** og en opstilling af de ønskede varer i selve tilbuddet samt salgs- og leveringsbetingelser. Teksten kan dog ud over selve tilbuddet indeholde følgende:

- a) En indledende tilknytning til forudgående kommunikation:
  - I forlængelse af en behagelig samtale fremsender jeg tilbud på ...
  - I forbindelse med vores telefonsamtale i går fremsendes hermed som aftalt tilbud på...
  
- b) Et svar på alle kundens spørgsmål inkl. salgs- og leveringsbetingelser, tilbuddets gyldighed og evt. rabatter:
  - Tilbuddet er gældende 3 måneder fra dags dato.
  - Alle priser er uden moms. / Alle priser er inkl. moms.
  
- c) En afsluttende mulighed for kontakt:
  - Skulle du have yderligere spørgsmål eller kommentarer, hører vi gerne nærmere herom.

Et tilbud som svar på en forespørgsel har som regel til formål at munde ud i en ordre og – på længere sigt – i et samarbejde. Læs følgende eksempler på danske og tyske tilbud.

## Vedr.: Udarbejdelse af reklamematerialer

I henhold til aftale har vi hermed fornøjelsen af at fremsende tilbud på følgende opgave:

### Udarbejdelse af flyer mht. reklame for skolefest:

- Design af flyer
- Layout og færdiggørelse til tryk

### Samlet tilbudssum grafikarbejde kr. 10.000 inkl. moms.

Idet vi håber, at du kan gøre brug af vort tilbud, står vi fortsat til rådighed for yderligere oplysninger, ligesom vi gerne hører fra dig, hvorvidt arbejdet ønskes udført.

Med venlig hilsen

Signe Andersen

Sehr geehrte Frau Sørensen,  
vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir bieten an:

Produkt: Rahmen für Werbeplakate: Profil 4, 9 oder 11 in 42x60 cm mit Glas, Rückwand mit Aufhängern.  
Einzel in Folie mit Schutzecken verpackt.

Preise: Profil 11 und Profil 4 für 22,50 Euro; Profil 9 für 26,95 Euro.  
Wenn Sie eine Umsatzsteuer-ID-Nummer haben, berechnen wir keine Mehrwertsteuer, sonst plus 19 % Steuer.  
Verpackung 11,00 Euro, Versand 50,00 Euro.

Zahlung: Vorab nach Rechnung netto.

Lieferzeit: Bei uns 2 Arbeitstage und ca. 5-7 Arbeitstage für den Transport.

Wenn Sie Fragen haben, stehen wir gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen  
Hans-Jürgen Wachmeister

#### **Tilbud på udarbejdelse af reklamematerialer**

Kære Søs Sørensen

Tak for din henvendelse. Vores reklamebureau vil kunne hjælpe jer igennem hele forløbet fra start til slut i reklamekampagnen hhv. ved aflevering og/eller distribution af trykte materialer. Vores arbejde vil indeholde:

- Udarbejdelse af kommunikationsplan for reklamekampagnen
- Udarbejdelse af et koncept for reklamekampagnen
- Udformning af flyer, plakater og videos
- Gennemførelse af reklamekampagnen i radio, fjernsyn og på sociale medier.
- Evaluering af kampagnen

#### **Udførelse af arbejde i forbindelse med overstående kr. 75.000,- ex. moms**

Tilbuddet er inkl. produktionsomkostninger vedr. videos men ekskl. omkostninger ved tryk af flyer og plakater. Jeg henviser i øvrigt til vores forretningsbetingelser på vores hjemmeside.

Hvis der mangler noget i min oversigt, er du meget velkommen til at kontakte mig  
Jeg ser frem til at høre fra dig.

Med venlig hilsen  
Mette Skovlund Frederiksen

## På dansk og tysk er der følgende tekstbyggesten til rådighed ved udarbejdelse af tilbud:

Indledning	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• vielen Dank für Ihre Anfrage.</li> <li>• herzlichen Dank für Ihre detaillierte Anfrage.</li> <li>• wir bedanken uns für Ihr Interesse an unserem Produkt...</li> <li>• vielen Dank für Ihre Anfrage. Anbei das gewünschte Angebot.</li> <li>• Gern unterbreiten wir Ihnen unser beiliegendes Angebot.</li> <li>• Beigefügt erhalten Sie unser Angebot zu...</li> <li>• Wir haben Ihre Wünsche umgesetzt und können Ihnen unsere beiliegenden Angebote</li> <li>• Für den von Ihnen beschriebenen Zweck ist unser Produkt... besonders geeignet.</li> <li>• Speziell für Ihre Anforderung haben wir folgendes Angebot ausgearbeitet: ...</li> <li>• Wunschgemäß bieten wir Ihnen an:</li> <li>• Wie telefonisch angekündigt, erhalten Sie heute unser Angebot über: ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingen sproglig indledning, selve tilbuddet opsættes som tabel</li> <li>• Vedr.: Tilbud på ...</li> <li>• Under henvisning til den mundtlige aftale DATO tilbyder vi herved...</li> <li>• I forlængelse af en behagelig telefonsamtale, fremsendes hermed som aftalt tilbud på...</li> <li>• I henhold til aftale har vi hermed fornøjelsen af at fremsende tilbud på følgende produkter:</li> <li>• Efter aftale fremsendes hermed tilbud på nedenstående arbejde.</li> <li>• Efter gennemgang af ... har jeg herved fornøjelsen at sende jer dette tilbud:</li> <li>• Hermed sender vi som aftalt tilbud på følgende: ...</li> <li>• Som aftalt fremsendes hermed tilbud på ...</li> <li>• Hvor er jeg glad for I har vist interesse for vores firma og vore produkter! Hermed vores tilbud:</li> </ul>
Brødtekst	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wir bieten Ihnen an wie folgt:</li> <li>• ...zum Preis von... EURO pro Stück.</li> <li>• Auf alle Teile geben wir sechs Monate Garantie</li> <li>• Alle Preise sind Nettopreise und verstehen sich ab Werk zuzüglich Mehrwertsteuer und Verpackung.</li> <li>• Alle Preise sind zuzüglich Mehrwertsteuer. Lieferung frei Haus.</li> <li>• Zahlung innerhalb 14 Tage ohne Abzug.</li> <li>• Lieferzeit: ca. 2 Monate nach Auftragsbestätigung.</li> <li>• Das Angebot ist unverbindlich / freibleibend.</li> <li>• Dieses Angebot gilt bis zum...</li> <li>• Unser günstiges Angebot gilt für Sie bis zum DATUM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indeholdt i tilbud:</li> <li>• Tilbuddet omfatter:</li> <li>• I prisen er følgende ydelser medregnet:</li> <li>• Samlet tilbudssum kr. X uden moms</li> <li>• Alle priser er uden moms.</li> <li>• For tilbuddet, der er gældende i 3 måneder fra tilbudsdato, gælder følgende:</li> <li>• Tilbuddet er gældende X mdr./dage fra dags dato.</li> <li>• Bilag 1 indeholder en detaljeret beskrivelse af tilbuddet.</li> <li>• Der tages forbehold for evt. uforudsete problemer i forbindelsen med...</li> <li>• Vi henviser i øvrigt til vores forretningsbetingelser på vores hjemmeside.</li> </ul>
Afslutning	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wir freuen uns, wenn unser Angebot Ihren Wünschen entspricht.</li> <li>• Wir würden uns freuen, Sie in Zukunft zu unseren zufriedenen Kunden zählen zu können.</li> <li>• Wir bedanken uns für Ihr Interesse.</li> <li>• Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.</li> <li>• Über eine Auftragserteilung würden wir uns sehr freuen.</li> <li>• Wir würden uns freuen, wenn das Angebot Ihren Vorstellungen entspricht.</li> <li>• Wir stehen für Rückfragen gern zur Verfügung.</li> <li>• Falls Sie noch weitere Fragen haben, zögern Sie nicht mich unter ... anzurufen oder mir eine E-Mail zu schicken.</li> <li>• Für Fragen oder Informationen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er der opgaver, som jeg ikke har nævnt i tilbuddet, er du meget velkommen til at kontakte mig.</li> <li>• Hvis der er noget, som ikke fremgår klart, er du meget velkommen til at kontakte mig.</li> <li>• Såfremt der ønskes yderlige oplysninger til tilbuddet er vi gerne behjælpelige hermed.</li> <li>• Har du yderligere spørgsmål, er du velkommen til at ringe.</li> <li>• Skulle du have yderlige spørgsmål, hører vi gerne nærmere herom.</li> <li>• Vi hører gerne fra dig, hvorvidt arbejdet ønskes udført.</li> <li>• Vi står gerne til rådighed for yderligere oplysninger.</li> <li>• Vi håber, ovenstående er tilfredsstillende.</li> <li>• Vi klarer det hele for jer.</li> <li>• Jeg håber, at ovenstående har interesse og ser frem til et godt samarbejde.</li> <li>• Jeg håber tilbuddet kan bruges, og ser frem til at løse opgaven.</li> <li>• Jeg håber I kan gøre brug af ovenstående.</li> <li>• Vi ser frem til at høre fra jer.</li> </ul>

## 18 Opgave: Præcisering af tilbud | Aufgabe: Angebote präzisieren

Nicht alle Anfragen enthalten Informationen, die präzise genug sind, damit man gleich ein Angebot ausarbeiten kann. Die fehlenden Informationen kann man schriftlich mit einer E-Mail oder mündlich in einem Telefongespräch einholen. Wenn mehrere Fragen geklärt werden müssen, kann man auch mit einem klärenden Telefongespräch anfangen und die Informationen mit einer E-Mail bestätigen.

In den folgenden Beispielen geht es weiter mit Übungen zur Planung des Weihnachtsfests von der Firma Odense Entertainment. Die Firma Weihnachtsmann in München hat die folgende Anfrage von Lærke Lønnegård per E-Mail erhalten. Weihnachtsmann stellt in einer internen Besprechung in der Verkaufsabteilung fest, dass die Anfrage interessant ist. Die Anfrage ist allerdings nicht präzise, es fehlen wichtige Informationen, um das Angebot auszuarbeiten. Insbesondere die Angaben zum Essen und Trinken sind unklar.

Da Bertrand Wyss für den skandinavischen Markt verantwortlich ist, bekommt er die Aufgabe, Odense Entertainment als Kunden zu gewinnen. Er ruft Frau Lønnegård an, um die offenen Fragen zu klären.

An: [vertrieb@weihnachtsmann.de](mailto:vertrieb@weihnachtsmann.de)

**Betreff: Anfrage zu Produkten für ein Weihnachtsfest in Dänemark**

Sehr geehrte Damen und Herren,  
wir sind ein Eventveranstalter aus Dänemark und wir wollen dieses Jahr ein deutsch-dänisches Weihnachtsfest ausrichten. Wir bitten um ein Angebot für folgende Positionen:

- (1) Essen inklusive Getränke
- (2) Dekoration
- (3) Traditionelle Bekleidung (Trachten) für die Kellnerinnen und Kellner
- (4) Musikalische Unterhaltung (Tyroler Band)

Vielen Dank im Voraus!

Mit freundlichen Grüßen  
Lærke Lønnegård

- 1) Sie übernehmen die Rolle von Bertrand Wyss. Diskutieren Sie in der Lerngruppe, welche Informationen Herr Wyss für die Erstellung eines Angebotes braucht, und schreiben Sie die wichtigsten Ergebnisse aus der Diskussion in Stichwörtern auf.
- 2) Spielen Sie das Gespräch von Bertrand Wyss und Lærke Lønnegård zu zweit durch. Diskutieren Sie das Gespräch in Ihrer Lerngruppe. Benutzen Sie dabei die Checkliste 2 zur Bewertung von Angemessenheit und beantworten Sie außerdem folgende Fragen schriftlich:
  - a) Welche Buchstaben spricht Herr Wyss anders aus?
  - b) Welche Unterschiede im Gebrauch von Anrede und Namen werden im Gespräch deutlich? Geben Sie Beispiele aus dem Telefonat an.
  - c) Welche Informationen enthält das Gespräch, die Herr Wyss für die Erstellung eines Angebotes braucht, und welche Informationen fehlen ggf. noch?

## Telefongespräch zwischen Bertrand Wyss und Lærke Lønnegård:

Bertrand Wyss ruft bei Odense Entertainment an. Lasse Rasmussen, der Praktikant in der Rezeption, antwortet.

LR: Hej, det er Lasse.

BW: Guten Tag, mein Name ist Bertrand Wyss, bin ich mit der Firma Odense Entertainment in Odense verbunden?

LR: Ja, wie kann ich dir helfen?

BW: Ich würde gerne mit Frau Lønnegard sprechen.

LR: Entschuldigung, ich habe dich nicht ganz verstanden, könntest du den Namen wiederholen?

BW: Frau Lønnegard.

LR: Tut mir leid, ich kenne keine Frau Lønnegard.

BW: Das ist etwas merkwürdig, denn ich wurde von einer Larke Lønnegard von Odense Entertainment angeschrieben.

LR: Ach so, du meinst Lærke Lønnegård. Entschuldigung, dass ich dich nicht sofort verstanden habe.

BW: Das macht gar nichts. Ich spreche ja auch leider kein Dänisch.

LR: Kein Problem. Ich stelle dich zu Lærke durch. Einen kleinen Augenblick ...

.....  
LL: Hej, det er Lærke.

BW: Guten Tag, Bertrand Wyss von der der Firma Weihnachtsmann in München. Ich habe Ihre E-Mail mit der Anfrage nach Waren zu einem Weihnachtsfest erhalten, das Sie in Odense planen.

LL: Ach...Guten Tag, schön dass du, ähm, Sie anrufen.

BW: Ja, ich hätte da noch ein paar Fragen, damit ich Ihnen ein passendes Angebot machen kann.

LL: Ach so ja...also wir planen ja ein Weihnachtsfest für 500 Personen und würden zum Beispiel gerne echtes bayerisches Weihnachtsbier servieren, Hefeweizen oder Kölsch, oder so?

BW: Ja, also für bayerisches Weißbier könnte ich Ihnen ein Angebot machen, aber wir brauen kein spezielles Weihnachtsbier und Kölsch liefern wir leider nicht.

LL: Ach das ist ja schade, weil ich nämlich mal in Köln in einer Brauerei war und an einer Führung teilgenommen habe. Da gab es Kölsch und Sauerbraten...ja ähm...

BW: Ja, Frau Lønnegard, das klingt sehr nett, allerdings liefern wir nur bayerisches Bier. Weißbier, Lager und Pils sind zum Beispiel sehr schmackhafte Biersorten. Käme davon etwas für Sie in Frage?

LL: Doch eigentlich schon.

BW: Gut und welche Menge könnten Sie sich vorstellen zu bestellen?

LL: Tja, also es kommen 500 Personen...wir sollten reichlich Bier haben, würde ich sagen...ach ja, Essen und Brezen brauchen wir auch. Ich würde gerne genügend Brezen dahaben.

BW: Lassen Sie uns erstmal das Bier klären, haben Sie eine konkrete Vorstellung, wieviel Liter Bier Sie bestellen möchten?

LL: Puh. Nein eigentlich nicht...diese bayerischen Bierkrüge sind ja auch relativ groß... Was meinst du, ach, ich meine Sie?

**BW:** Ich mache Ihnen einfach ein Angebot für eine ausreichende Menge an Bier mit und ohne Alkohol und anderen alkoholfreien Getränken. Wir können es so machen, dass wir unverbrauchte Getränke zurücknehmen.

**LL:** Das ist sehr gut.

**BW:** Essen brauchen Sie auch, was stellen Sie sich als traditionelles deutsches Weihnachtsessen vor?

**LL:** Würstchen und Schnitzel, und natürlich Brezen. Was schlagen Sie vor?

**BW:** Also, Frau Lonnegard, es gibt viele traditionelle deutsche Weihnachtsgerichte, Schnitzel gehören allerdings nicht unbedingt dazu. Ich schicke Ihnen einfach unseren Katalog mit einer Preisliste zu. Und was halten Sie davon, dass ich Ihnen dazu ein Angebot mit ausgewählten Weihnachtsgerichten ausarbeite und die passende Menge für 500 Gäste angebe. Wären Sie damit einverstanden?

**LL:** Ja, das ist eine gute Idee.

**BW:** Das mache ich dann so. Wann hätten Sie gerne Ihre Lieferung?

**LL:** Ja, im Dezember irgendwann, wir wissen noch nicht an welchem Wochenende vor Weihnachten wir das Fest organisieren werden. Muss ich Ihnen das jetzt schon sagen?

**BW:** Ähm nein, wenn es sicher ist, dass die Veranstaltung im Dezember stattfinden wird, kann ich Ihnen erstmal das Angebot erstellen und dann sehen wir weiter.

**LL:** Ja danke. Das können Sie mir gerne per E-Mail schicken.

**BW:** Gut, Frau Lonnegard, dann verbleiben wir so, dass ich Ihnen einen Vorschlag für Weihnachtsessen und Getränke für ein Weihnachtsfest mit 500 Personen in Form eines schriftlichen Angebotes inklusive Liefer- und Zahlungsbedingungen per E-Mail zukommen lasse. Sie schauen sich das Angebot in aller Ruhe an und ich rufe Sie dann nächste Woche nochmal an.

**LL:** Okay, so machen wir das.

**BW:** Haben Sie noch Fragen?

**LL:** Nein, ich glaube, es ist soweit alles geklärt.

**BW:** Wenn Ihnen noch etwas einfällt oder Sie Fragen zum Angebot haben, dann können Sie mich jederzeit anrufen.

**LL:** Sehr schön, vielen Dank für deinen Anruf.

**BW:** Ich danke Ihnen und bis nächste Woche dann. Auf Wiederhören.

**LL:** Tschüß.





## 19 Opgave: At sige nej til en forespørgsel | Aufgabe: Anfrage ablehnen

Sie sollten Anfragen immer beantworten. Wenn Sie Anfragen nicht erfüllen können oder Sie an einer Lieferung an die anfragende Firma nicht interessiert sind, dann können Sie eine Anfrage ablehnen. Die Ablehnung kann schriftlich oder mündlich erfolgen. Wenn Sie trotzdem Interesse daran haben, der anfragenden Firma Ihre Produkte zu verkaufen, können Sie ein Alternativangebot machen.

Mette Mogensen ist Kundenberaterin bei Fyns Bryggeri. Sie hat folgende Anfrage vom Schulfestsekretariat per E-Mail erhalten:

An: [kundenservice@fyns-bryggeri.dk](mailto:kundenservice@fyns-bryggeri.dk)

Cc:

Emne: Forespørgsel "påskefest"-varer

.....

Vi blev opmærksomme på jeres virksomhed gennem jeres reklamer for "Det fynske oktoberfest" på TV. I forbindelse med planlægningen af en påskefest i Odense beder vi om et uforpligtende tilbud, der indeholder priser, leveringstider og rabatter på følgende varer:

- Drikkevarer (sodavand og alkoholfri øl mærke "fynsk påske") til 200 personer
- 80 kg lammekølle, grillfærdig
- 200 stk. forbagte ovnkartofler
- 200 portioner blandet salat
- 200 stk. dekorationsset "påske"

Vi planlægger at afholde vores påskefest primo april næste år.

Med venlig hilsen  
Søs Sørensen

.....

Fyns Bryggeri producerer udelukkende øl, saft og limonade og kan derfor ikke levere de andre produkter.

- 1) Diskutere i jeres gruppe, om bryggeriet skal afslå eller eventuelt tilbyde et alternativtilbud for drikkevarer.
- 2) Formulere i jeres gruppe to mulige svar på forespørgslen fra Odense Entertainment:
  - a) Lav et skriftligt alternativtilbud kun for drikkevarer, som I kan tilbyde fra jeres sortiment. Angiv priser og navne på drikkevarerne.
  - b) Hvis I afslår, skal I give en venlig afslåelse per e-mail til Odense Entertainment.
- 3) Præsentere jeres svar i plenum.

Benutzen Sie die folgenden Vorlagen für Ihre Antworten.

An: [soes@schulfestsekretariat.dk](mailto:soes@schulfestsekretariat.dk)

CC:

Emne: Sv: Forespørgsel „Påskefest“-varer – Tilbud drikkevarer

.....

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Med venlig hilsen  
Mette Mogensen  
Fyns Bryggeri

An: [soes@schulfestsekretariat.dk](mailto:soes@schulfestsekretariat.dk)

CC:

Emne: Sv: Forespørgsel „Påskefest“-varer

.....

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Med venlig hilsen  
Mette Mogensen  
Fyns Bryggeri



- 3)** Nun erstellen Sie die Werbematerialien für das Schulfest. Gemeinsam mit Ihrer Gruppe erarbeiten Sie eine Skizze für ein Plakat und einen Flyer. Benutzen Sie eine A3-Seite (oder größere Papierbögen) für jede Seite.

Zum Abschluss werden alle Skizzen in einem Ideenwettbewerb in der Klasse ausgestellt. Die Skizzen bekommen von der Klasse Punkte zugeteilt und die Skizze mit den meisten Punkten gewinnt.

- 4)** Diskutieren Sie in Ihrer Gruppe, ob es dänische Feste oder Traditionen gibt, die man nach Deutschland exportieren könnte (wie man in Dänemark das Oktoberfest und den Weihnachtsmarkt importiert hat).

---

---

---

---

---

---

---

---

- 5)** Überlegen Sie, wie man die Vermarktung von solchen Festen oder Traditionen in Deutschland gestalten könnte. Beschreiben Sie als Vergleich, wie die Feste oder die Traditionen in Dänemark vermarktet werden.

---

---

---

---

---

---

---

---

# Skolefest: valg af leverandør | Schulfest: einen Lieferanten aussuchen

## 21 Opgave: Sammenligning og udvalg af tilbud | Aufgabe: Angebote vergleichen und auswählen

Das Projektsekretariat hat folgende Anfrage an die drei deutschen Lieferanten Ostereierallerlei, Osterhase und Osterlamm GmbH geschickt:

An: [verkauf@osterhase.de](mailto:verkauf@osterhase.de)

Cc:

**Betreff: Anfrage zu Produkten für ein Osterfest in Dänemark**

.....

Sehr geehrte Damen und Herren,  
wir sind ein Gymnasium aus Dänemark und wir werden dieses Jahr im Frühjahr zusammen mit unserer deutschen Partnerschule ein deutsch-dänisches Osterfest ausrichten. Wir bitten um ein Angebot für folgende Positionen für das Fest:

- (1) Festessen inklusive Getränke
- (2) Imbiss am späten Abend
- (3) Dekoration

Vielen Dank im Voraus!

Mit freundlichen Grüßen  
Søs Sørensen

.....

Die Angebote von den drei Firmen finden Sie auf den nächsten Seiten.

- 1) Diskutieren und vergleichen Sie die Angebote Ostereierallerlei, Osterhase und Osterlamm GmbH in Ihrer Gruppe. Schreiben Sie auf, welche Unterschiede es zwischen den drei Angeboten gibt:

---

---

- 2) Welches Angebot ist am besten? Begründen Sie schriftlich, warum Sie dieses Angebot für das beste Angebot halten:

---

---

---

---

---

An: [soes@schulfestsekretariat.dk](mailto:soes@schulfestsekretariat.dk)

Cc:

Emne: Tilbud vedr. levering til påskefest

---

Styk	Artikel	Stykpris (€)	Sum (€)
500	Lindt chokoladeharer	2,05	1.025,00
500	"Påsketallerken" med lam, kanin, kartofler, champignonsauce og grøntsager	15,00	7.500,00
500	Sodavand, 0,5 liter inkl. pant	1,25	625,00
500	Æble- og orangejuice, 0,5 liter inkl. pant	1,50	750,00
400	Portioner rabarbergrød	3,90	1.560,00
270	Portioner flødeskum	0,75	202,50
		<b>Vejl. pris:</b>	<b>11.662,50</b>
		<b>5% rabat</b>	<b>583,13</b>
		<b>Tilbudspris:</b>	<b>11.079,37</b>

- Tilbuddet er gældende 1 mdr. fra dags dato.
- Leveringen til den danske adresse er gratis.
- Ved betaling inden for 14 dage efter bestillingen beregnes en yderligere skonto-rabat på 1,5%. Ved betaling efter de 14 dage beregnes ingen rabatter.

Vi håber, at ovennævnte har jeres interesse, samt at vi må høre nærmere.

Med venlig hilsen  
Franziska Vogel  
Abteilung Beratung und Vertrieb  
Ostereierallerlei  
[vogel@ostereierallerlei.de](mailto:vogel@ostereierallerlei.de)

### Angebot auf Ihre Anfrage „Osterfest“ vom 30. Januar 2018

Sehr geehrte Frau Sörensen,

vielen Dank für Ihre Anfrage über Essen und Getränke für ein Osterfest mit 500 Gästen. Unsere Firma beliefert seit vielen Jahren Feste in dieser Größenordnung und unsere Kunden waren bisher sehr zufrieden mit unseren Komplettlösungen. Mein Angebot für Sie sieht aus wie folgt:

Pos	Stück	Bezeichnung	Artikelnr.	Stückpreis	EURO
1)	500	Osterhasen aus Schokolade	12345-4321	0,75	375,00
2)	500	Lammbraten mit Kartoffelkroketten, Bohnen, Möhren und feiner Soße	42332-9241	13,50	6.750,00
3)	500	Portionen grüner Salat	13456-8992	1,50	750,00
4)	1.000	Alkoholfreie Getränke, 0,5 Liter (Flaschen)	46800	1,50	1.500,00
5)	500	Portionen Götterspeise (gelb, rot und grün)	15547-5899	2,75	1.375,00
6)	500	Bockwurst inkl. Ketchup und Senf	84302-2432	0,80	400,00
				<b>Gesamtpreis:</b>	<b>11.150,00</b>
				<b>5% Rabatt:</b>	<b>557,50</b>
				<b>Unser Angebot:</b>	<b>10.592,50</b>

Die Getränkepreise verstehen sich ohne Flaschenpfand.

Dieses Angebot ist drei Monate gültig. Wir liefern frei Haus.

Zahlung: 25% des Betrages innerhalb 30 Tagen nach der Bestellung, Restbetrag spätestens 14 Tage nach Lieferung.

Bitte beachten Sie außerdem unsere allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen und unsere AGB, die wir Ihnen beigefügt haben.

Wir freuen uns auf Ihre Antwort und stehen Ihnen bei weiteren Informationen und Fragen zum Angebot gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ricarda Müller

Service & Verkauf

An: [soes@schulfestsekretariat.dk](mailto:soes@schulfestsekretariat.dk)

Cc:

Emne: Tilbud

---

Artikel	Pris per stk. i DDK	Sum (DKK)
500 chokoladebarer (100 g)	5,00	2.500,00
Buffet med påskemad til 500 gæster	150,00	75.00,00
Økologisk æblejuice, 500 flasker (250 ml)	8,00	4.000,00
Økologisk sodavand (hyldeblomst, rabarber, appelsin, ingefær), 1.000 flasker 250 ml	9,00	9.000,00
	<b>Vejl. pris:</b>	<b>90.500,00</b>
	<b>5% rabat</b>	<b>4.525,00</b>
	<b>Tilbudspris:</b>	<b>85.975,00</b>

Priserne i tilbuddet er ekskl. moms.

Buffeten omfatter traditionel påskemad som kylling, lammekød, sild, forskellige salater og påskekage. Alle produkter er økologiske og både juicen og sodavanden er specialfremstillet egenproduktion.

Tilbuddet er gældende i 3 mdr. fra dags dato.

Med venlig hilsen

Olivia Haase

Kundenberatung und Verkauf

Osterlamm GmbH

haase@osterlamm.de



# At beskrive og præsentere i interkulturel kontekst | Das Beschreiben und Präsentieren im interkulturellen Kontext

I den interkulturelle virksomhedskommunikation kan den egne kultur ligesom samarbejdspartnerens kultur være relevante i situationer som ikke udelukkende har forretningsindhold. Det kan fx være at du får til opgave at vise din virksomhed eller din by til gæster fra udlandet. Her bør du stille dig selv følgende spørgsmål: Hvoraf består min kultur og hvad kunne være spændende for gæsterne? Det er en stor fordel, hvis man også kan betragte sin egen kultur igennem gæsternes kulturelle briller. Dette forudsætter at du har nok viden om både din egen og gæsternes kultur, for at kunne identificere forskelle og ligheder samt sætte disse i relation til hinanden.

---

## 22 Opgave: Byvandring | Aufgabe: Stadtführung

Zum Besuch der deutschen Schule sollen die Schülerinnen und Schüler Ihre Stadt kennenlernen. Sie wollen daher mit Ihrer Klasse eine Stadtwanderung organisieren, bei der Sie den deutschen Gästen alle Sehenswürdigkeiten Ihrer Stadt zeigen. Die deutsche Schule hat auch schon mitgeteilt, dass sich die Schülerinnen und Schüler sehr auf den Besuch freuen. Insbesondere freuen sie sich darauf, mehr über Hans Christian Andersen zu erfahren. Der deutsche Schulleiter hat alle seine Gedichte, Märchen, Romane und Theaterstücke gelesen und er hat den großen Wunsch, Spuren aus dem Leben von Hans Christian Andersen zu entdecken.

- a) Diskutieren Sie in der Gruppe, welche Sehenswürdigkeiten Sie in Ihrer Stadt haben, die Sie den deutschen Schülerinnen und Schülern zeigen können. Was ist an Ihrer Stadt/Umgebung besonders interessant? Welche berühmten Personen haben in Ihrer Stadt gelebt? Welche historischen Ereignisse haben in Ihrer Stadt stattgefunden? Schreiben Sie das Ergebnis auf:

---

---

---

---

---

- b) Stellen Sie einen Stadtrundgang in Ihrer Stadt zusammen. Was zeigen Sie den Gästen aus Deutschland und in welcher Reihenfolge?

---

---

---

---

---

- c) Machen Sie eine Generalprobe für den Stadtrundgang.
- (A) Sie teilen die Sehenswürdigkeiten in der Klasse auf und jede(r) Lernende übernimmt die Führung und Erzählung für 1-2 Sehenswürdigkeiten oder
  - (B) Sie machen den Stadtrundgang virtuell mit einer PPT-Präsentation im Klassenraum.

Der deutsche Schulleiter möchte einen Tag länger bleiben, um in Odense „auf den Spuren von Hans Christian Andersen“ zu wandern. Damit er seine Zeit optimal ausnutzen kann, sollen Sie für den deutschen Schulleiter eine Stadtführung über Hans Christian Andersen in Odense zusammenstellen.

- d) Schreiben Sie auf, welche Sehenswürdigkeiten in Odense der Gast aus Deutschland sehen soll:

---

---

---

---

---

- e) Erarbeiten Sie eine PPT-Präsentation mit Ihrer Stadtführung durch Odense. Sie zeigen darin Bilder von den Sehenswürdigkeiten, die der Schulleiter sehen soll, und Bilder von den wichtigen Personen der Stadt. Schreiben Sie einen kurzen, erklärenden Text zu jeder Sehenswürdigkeit und Person.

- f) Tragen Sie Ihre Erzählung über die Sehenswürdigkeiten und berühmte Menschen in Odense mündlich vor der Gruppe vor.



## 23 Opgave: Præsentation af en virksomhed | Aufgabe: Präsentation einer Firma

Die Schulleitung Ihrer Schule möchte gerne, dass die Schule Präsentationsmaterial auf Deutsch nutzen kann. Die Leiterin der Schule hat Sie daher gebeten, eine Kurzpräsentation der Schule in deutscher Sprache für die Homepage der Schule auszuarbeiten. Die Präsentation soll auch noch als Flyer auf einer A4-Seite gedruckt werden können.

Diskutieren Sie folgende Fragen in Ihrer Gruppe. Schreiben Sie die Antworten auf:

a) Welche Informationen brauchen Sie für die Kurzpräsentationen?

---

---

---

---

---

---

b) In welcher Reihenfolge sollen die Informationen stehen?

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

c) Wie soll der Flyer aufgebaut sein (Layout)? Schreiben Sie den Text und machen Sie einen Vorschlag für den Flyer (1 A4-Seite).

Die Schulleiterin findet Ihre Kurzpräsentation ganz toll und sie möchte, dass Sie daraus eine mündliche Präsentation der Schule erstellen. Diese Präsentation soll als Kurzvortrag mit PPT genutzt werden.

d) Erstellen Sie 10 Folien für die Präsentation eines deutschsprachigen Kurzvortrages über Ihre Schule und eine Textvorlage (gerne in Stichwörtern) für den Vortrag.



# Interkulturelle udfordringer | Interkulturelle Herausforderungen

## 24 Opgave: Kulturelle handlingsmønstre i virksomhedskommunikation | **Aufgabe: Kulturelle Handlungsmuster in der Geschäftskommunikation**

Diese Aufgabe dient der Aktivierung von Ihrem Wissen über kulturelle Handlungsmuster. Sie sollen darüber reflektieren, was in vorgegebenen Situationen als normal angesehen und welche Handlungen erwartet werden. Es wird vorausgesetzt, dass Sie die eigenkulturellen Erwartungshaltungen als Vergleich heranziehen können, um insbesondere Unterschiede als Ursachen für potenzielle, ungewollte Normverletzungen erkennen und beschreiben zu können.

Jørgen Lunderskov hat das Angebot der Firma Möbellager Müller in Kiel über die Büroeinrichtung angenommen, er möchte aber persönlich nach Kiel kommen und die Farben sowie die Zusammenstellung der Möbel für die einzelnen Büros besprechen. Er bereitet seine Reise nach Kiel vor und schreibt folgende E-Mail an seinen dänischen Freund Christian, der als Kommunikationsberater Firmen mit Kontakt nach Deutschland berät.

An: [c.henriksen@Communicationstrainer.dk](mailto:c.henriksen@Communicationstrainer.dk)

**Betreff: Reise nach Deutschland**

Hallo Christian,

wie du weißt, lasse ich alle meine Büros neu einrichten und ich fahre übermorgen nach Kiel, um die neue Büroausstattung gemeinsam mit dem Hersteller auszuwählen. Du hast ja ständig mit Deutschland zu tun und ich kann zwar gut Deutsch, ich weiß aber nicht sehr viel über Deutschland und die Deutschen. Ich möchte dich deshalb fragen, was man so üblicherweise in Deutschland zu Business-Treffen anzieht. Vielleicht kannst du mir auch ein paar Tipps zu Regeln für Kommunikation, Umgangsformen (wir gehen auch etwas feiner essen) und solchen Sachen geben?

Grüße deine Frau und Kinder von mir!

Herzlich

Dein Jørgen

Jørgen Lunderskov

Adm. Direktør

Lunderskov A/S

Vestergade 500

6400 Sønderborg

[www.lunderskov.dk](http://www.lunderskov.dk)

+45 1234 5678

CVR.-nummer: 98765432



## 25 Opgave: Kulturelle handlingsmønstre i rollespil "restaurantbesøg" | **Aufgabe: Kulturelle Handlungsmuster im Rollenspiel „Restaurantbesuch“**

Die Übung enthält 6 Situationen bei einem Restaurantbesuch. Die Themen der Situationen sind:

- Situation 1:** Einhaltung von verabredeten Zeitpunkten, die Rolle von Umgangsformen, z.B. wann und wie entschuldigt man sich, wenn man zu spät kommt?
- Situation 2:** Situationsangemessene Anredeformen, die Rolle von Umgangsformen im Alltag und in geschäftlichen Situationen.
- Situation 3:** Kulturspezifische Aspekte von Essen und Getränken.
- Situation 4:** Die Rolle von Umgangsformen, das Benehmen am Tisch, Geschäftsessen.
- Situation 5:** Smalltalk, elektronische Gadgets, insbesondere die Benutzung von Smartphones.
- Situation 6:** Essenseinladungen: Wer bezahlt die Rechnung? Wie viel Trinkgeld gibt man? Sich verabschieden.

Die beiden Geschäftsleute Stephanie Müller und Jørgen Lunderskov treffen sich in einem Restaurant in Kiel. Herr Lunderskov hat bereits die Ausstattung für seine Büros ausgesucht und bestellt. Er ist sehr zufrieden mit dem Geschäft und hat Frau Müller für 19 Uhr zum Abendessen eingeladen, um die neue Geschäftsbeziehung zu feiern (und die Tipps und Tricks von seinem Freund auszuprobieren). Frau Müller hat ihr Lieblingsrestaurant, das „Gasthaus“, vorgeschlagen. Frau Müller ist pünktlich um 18:55 Uhr vor dem Restaurant, Herr Lunderskov kommt aber erst um 19:45 Uhr dort an.

Der Restaurantbesuch findet aus der Perspektive von **Stephanie Müller (Situation a)** und **Jørgen Lunderskov (Situation b)** statt. Sie übernehmen in der Übung eine der beiden Rollen, d.h. in **Situation a** verkörpern Sie Stephanie Müller und bei **Situation b** begeben Sie sich in die Rolle von Jørgen Lunderskov.

- 1)** Sie lesen als Erstes die Situationsbeschreibung für die aktuelle Situation und überlegen, wie Sie sich in der vorgegebenen Situation (in Ihrer Rolle als Frau Müller oder Herr Lunderskov) verhalten würden.
- 2)** Dann spielen Sie mit Ihrer Lernpartnerin oder Ihrem Lernpartner ein Gespräch zwischen Frau Müller und Herrn Lunderskov durch, das zur Situation passt. Die Instruktionen dazu stehen in Ihrer Situationsbeschreibung.
- 3)** Sie schließen die Übung ab mit einer Diskussion mit Ihrer Lernpartnerin oder Ihrem Lernpartner über die vorgegebenen Fragen sowie folgende generelle Fragen für die Diskussion der Situationen.

Generelle Fragen für die Diskussion der Situationen sind:

- (1) Welches Handeln ist für die vorgegebene Situation in Deutschland und Dänemark angemessen?
- (2) Inwieweit handeln die Personen angemessen oder unangemessen für die Situation?
- (3) Gibt es Unterschiede zwischen dem angemessenen Handeln in Deutschland und Dänemark?
- (4) Inwiefern handelt es sich bei unangemessenen Handlungen um kulturell bedingte Handlungsmuster?
- (5) Wie würden Sie auf unangemessenes (sprachlich-kulturelles) Handeln reagieren?
- (6) Welchen – positiven oder negativen – Einfluss könnte das Handeln in der Situation auf die Geschäftsbeziehung zwischen den beiden Geschäftspartnern haben?
- (7) Wie geht man angemessen miteinander um, d.h. welche Rolle spielen Umgangsformen in Deutschland und Dänemark?

Die Situationsbeschreibungen sind als Anregungen zur Diskussion über kulturelle Handlungsmuster, vorgegebene Handlungsabläufe und angemessenes Handeln in sowohl der eigenen als auch in der anderen Kultur gedacht. Hier gibt es sowohl Ähnlichkeiten (Einhaltung von verabredeten Zeitpunkten bei Geschäftstreffen) als auch Unterschiede (z.B. Trinkgeld, sprachliche Umgangsformen) zwischen den beiden Ländern. Es ist zudem nicht immer möglich nur eine einzige „richtige“ Lösung anzugeben, denn einige Antworten werden von den Erwartungshaltungen und Normvorstellungen der Lernenden abhängen – und für einige Situationen gibt es schlicht keine „Musterlösung“.





## **Situation 1a: Sie sind Stephanie Müller**

Ihr dänischer Geschäftspartner Jørgen Lunderskov hat Sie nach dem erfolgreichen Geschäft zu einem Abendessen in einem Restaurant in der Stadt eingeladen. Die Verabredung steht für 19:00 Uhr an und Sie sollen ihn vor dem Restaurant treffen.

Sie kommen um 18:55 Uhr vor dem Restaurant an. Von Herrn Lunderskov fehlt allerdings jede Spur. Es regnet in Strömen. Trotzdem beschließen Sie, draußen vor dem Restaurant auf ihn zu warten, denn Sie haben keine Nachricht erhalten, die auf seine Verspätung hinweist. Sie sind schon ziemlich verärgert und Ihnen ist eiskalt vom Warten im Regen, als er Viertel vor acht endlich auftaucht. Sie reichen ihm die Hand, aber er versucht Sie zu umarmen und begrüßt Sie mit „**Hallo Stephanie, schön, dass du schon da bist! Dann können wir ja gleich reingehen. Ich habe so einen Hunger!**“.

Inwieweit entspricht sein Gruß Ihren Erwartungen?

Was antworten Sie?

Spielen Sie das Gespräch nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Inwieweit entspricht der Gruß von Herrn Lunderskov Ihren Erwartungen? Was würden Sie zu Herrn Lunderskov sagen?**
- **Wie wichtig ist das Einhalten von verabredeten Zeitpunkten in Deutschland und in Dänemark?**
- **Um wie viele Minuten darf man zu spät kommen?**
- **Was ist zu tun, wenn man sich verspätet?**
- **Welche Rolle spielen Umgangsformen in geschäftlichen Situationen in Deutschland und in Dänemark?**

## Situation 1b: Sie sind Jørgen Lunderskov

Sie haben Frau Müller nach dem Vertragsabschluss zu einem Abendessen in einem Restaurant in der Stadt eingeladen. Die Verabredung steht für 19:00 Uhr an und Sie sollen sich vor dem Restaurant treffen.

Sie kommen mit einer kleinen Verspätung, also um 19:45 Uhr, beim Restaurant an. Sie haben in der Stadt einen alten Bekannten getroffen und wurden von diesem zu einem Bierchen eingeladen. Sie sind daher schon etwas angeheitert und sehr gut gelaunt.

Sie grüßen fröhlich mit einer Umarmung und den Worten **„Hallo Stephanie, schön, dass du schon da bist! Dann können wir ja gleich reingehen. Ich habe so einen Hunger!“**.

Frau Müller wirkt in seiner Antwort etwas missgestimmt. Sie erzählen daher einen Witz, um ihn aufzuheitern.

Wie antworten Sie Frau Müller? Welchen Witz erzählen Sie?

Spielen Sie das Gespräch nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Warum ist Frau Müller missgestimmt? Was würden Sie zu Frau Müller sagen?**
- **Wie wichtig ist das Einhalten von verabredeten Zeitpunkten in Deutschland und in Dänemark?**
- **Um wie viele Minuten darf man zu spät kommen?**
- **Was ist zu tun, wenn man sich verspätet?**
- **Welche Rolle spielen Umgangsformen in geschäftlichen Situationen in Deutschland und in Dänemark?**

## **Situation 2a: Sie sind Stephanie Müller**

Herr Lunderskov ist 45 Min. zu spät zum Restaurant gekommen. Es ist kalt, es regnet und Sie sind schon ziemlich sauer. Eigentlich wollten Sie gerade nach Hause gehen. Sie bemerken bei der Begrüßung, dass Herr Lunderskov angeheitert ist und eine leichte „Fahne“ hat. Er sagt „Du“ zu Ihnen, nennt Sie Stephanie und er entschuldigt sich nicht einmal für das Zuspätkommen. Da er aber ein wichtiger Kunde werden könnte, sagen Sie erst einmal nichts.

Sie wollen nun in das Restaurant gehen. Sie strecken Ihre Hand nach dem Türgriff aus, aber Herr Lunderskov kommt Ihnen zuvor und will Ihnen die Tür öffnen – glauben Sie zumindest. Stattdessen geht er zuerst zur Tür hinein, ohne diese für Sie offen zu halten und Sie bekommen die Tür fast ins Gesicht geknallt. Herr Lunderskov geht zielstrebig zu dem schönsten Fenstertisch hin, auf dem ein Schild mit „Reserviert“ steht, zieht seine Jacke aus, wirft sie über den Stuhlrücken und setzt sich hin, während Sie noch an der Tür stehen. Er winkt Ihnen zu und ruft: **„Hey Stephanie, warum kommst du nicht? Was ist los mit dir?“**.

Sie sind jetzt stinksauer und bleiben an der Tür stehen. Was antworten Sie?  
Spielen Sie das Gespräch nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Inwieweit ist die Verwendung von „Du“ und dem Vornamen in dieser Situation angemessen?**
- **Wie ist Ihrer Meinung nach die situationsangemessene Anrede in dieser Situation? Wie würden Sie Herrn Lunderskov die angemessene Anrede erklären?**
- **Welche Rolle spielen Umgangsformen in geschäftlichen Situationen in Deutschland und in Dänemark?**

## Situation 2b: Sie sind Jørgen Lunderskov

Sie kommen ein wenig zu spät um 19:45 Uhr am Restaurant an, weil Sie zufällig einen alten Freund getroffen und mit ihm ein Bierchen getrunken haben. Frau Müller steht schon vor dem Restaurant und wartet. Sie grüßen sie fröhlich mit „Hallo Stephanie, schön, dass du schon da bist!“. Sie wirkt aber unzufrieden und sieht auch etwas unterkühlt aus. Sie wollen daher schnell rein in die Wärme. Sie öffnen die Tür und gehen ins Restaurant, suchen sich den schönsten Fenstertisch aus, hängen die Jacke über den Stuhl und setzen sich. Erst dann bemerken Sie, dass Frau Müller noch an der Tür steht.

Sie winken ihr zu und rufen: „**Hey Stephanie, warum kommst du nicht? Was ist los mit dir?**“ Frau Müller antwortet, aber Sie verstehen seine Antwort nicht; sie spricht zu leise. Sie rufen daher nochmal und noch lauter: „**Stephanie, ich kann dich nicht hören! Du musst herkommen!**“ Dann sehen Sie die Bedienung an der Theke stehen. Sie nutzen die Gelegenheit, schnippen mit den Fingern und rufen zu ihr: „Ein Bier für mich!“ Alle anderen Gäste im Restaurant drehen sich nach Ihnen um. Das stört Sie aber nicht, denn Sie sind nach dem erfolgreichen Tag und dem Treffen mit Ihrem Freund ausgesprochen gut gelaunt. Frau Müller steht aber immer noch an der Tür und sieht jetzt richtig verärgert aus.

Warum ist Frau Müller missgestimmt? Was ist das Problem? Wie reagieren Sie auf die Antwort und das Verhalten von Frau Müller? Spielen Sie das Gespräch nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Inwieweit ist die Verwendung von „Du“ und dem Vornamen in dieser Situation angemessen?**
- **Wie ist Ihrer Meinung nach die situationsangemessene Anrede in dieser Situation? Wie würden Sie Herrn Lunderskov die angemessene Anrede erklären?**
- **Welche Rolle spielen Umgangsformen in geschäftlichen Situationen in Deutschland und in Dänemark?**

### **Situation 3a: Sie sind Stephanie Müller**

Im Restaurant hat sich Herr Lunderskov einfach an einen Tisch gesetzt, ohne auf Anweisung eines Angestellten des Restaurants zu warten. Herr Lunderskov ruft laut nach Ihnen und nach der Bedienung, schnippt mit den Fingern und verhält sich sehr auffällig. Dann kommt eine Bedienung mit der Speisekarte in der Hand und fragt Sie höflich, ob Sie sich an einen anderen Tisch setzen könnten, da dieser leider reserviert sei. Sie stehen auf und gehen mit der Bedienung die Treppe zur oberen Etage im Restaurant hoch. Herr Lunderskov folgt Ihnen. Die Bedienung gibt Ihnen die Speisekarte und sagt, seine Kollegin werde gleich ein Bier bringen und die Bestellung aufnehmen.

Sie merken, dass Herr Lunderskov versucht, die Stimmung zu retten, indem er Ihre Restaurantwahl lobt. Sie essen sehr gerne Fleisch und haben gehört, dass man auch in Dänemark viel und gerne Fleisch esse. Daher haben Sie Herrn Lunderskov in Ihr Lieblingsrestaurant mitgenommen, denn hier bekommt man sehr viele und sehr gute traditionelle deutsche Fleischgerichte. Wie reagieren Sie auf das Lob vom Herrn Lunderskov? Was antworten Sie?

Sie haben sich für die Schweinshaxe entschieden, die zu Ihrem Lieblingsessen gehört. Herr Lunderskov sieht unentschieden aus und Sie fragen ihn: **„Kann ich Ihnen bei der Auswahl helfen?“**

Spielen Sie das Gespräch nach, bis Sie Herrn Lunderskov die Speisekarte so gut erklärt haben, dass er sich auch ein Gericht aussuchen kann. Diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Wie kann man die deutsche Küche so erklären, dass Menschen aus anderen Kulturen sie verstehen?**
- **Wie kann man die Namen der Gerichte ins Dänische übersetzen?**
- **Welche dänischen Gerichte gibt es, die für Menschen aus anderen Kulturen erklärt werden müssen?**

### Situation 3b: Sie sind Jørgen Lunderskov

Sie haben sich im Restaurant an den schönsten Fenstertisch gesetzt. Sie haben Durst und rufen: „Ein Bier für mich!“ zur Bedienung an der Theke. Da die Bedienung darauf nicht reagiert, versuchen Sie, noch deutlicher auf sich aufmerksam zu machen, indem Sie die Hand hochhalten und mit dem Finger schnippen. Dann kommt eine Bedienung mit der Speisekarte in der Hand und fragt Sie höflich, ob Sie sich an einen anderen Tisch setzen könnten, da dieser leider reserviert sei. Sie möchten eigentlich an diesem Tisch bleiben, sehen aber, dass Frau Müller schon aufgestanden ist und mit der Bedienung die Treppe zur oberen Etage im Restaurant hochgeht. Sie folgen beiden ins Obergeschoss. Die Bedienung gibt Ihnen die Speisekarte und sagt, seine Kollegin werde gleich ein Bier bringen und die Bestellung aufnehmen. Sie versuchen die Stimmung zu retten: **„Das ist aber ein schönes Restaurant, sehr typisch deutsch, stimmt's? Das Essen ist bestimmt sehr gut. Seitdem ich Vegetarier bin, ist es für mich nicht so einfach bei uns in Dänemark gutes Essen zu finden, es gibt bei uns einfach nicht genug Leute, die vegetarisch essen.“**

Sie schlagen die Speisekarte auf und verstehen kein Wort außer „Steak“ und „Currywurst“. Sie sind etwas überrascht, sagen aber erst einmal nichts und versuchen, die vegetarischen Gerichte zu finden. Sie antworten, dass Sie leider ganz viele Wörter nicht kennen und bitten Frau Müller, Ihnen die Gerichte zu erklären.

Spielen Sie das Gespräch nach, bis Frau Müller Ihnen die Speisekarte so gut erklärt hat, dass Sie sich ein vegetarisches Gericht aussuchen können. Diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Wie kann man die deutsche Küche so erklären, dass Menschen aus anderen Kulturen sie verstehen?**
- **Wie kann man die Namen der Gerichte ins Dänische übersetzen?**
- **Welche dänischen Gerichte gibt es, die für Menschen aus anderen Kulturen erklärt werden müssen?**

# Hauptspeisen

## Hausgemachter Schweinekrustenbraten

frisch aus dem Ofen, mit kräftiger Dunkelbiersauce,

Fasssauerkraut und hausgemachten Gasthaus- oder Semmelknödeln..... **9,20 €**

## Unser ofenfrischer Leberkäse

nach bayrischer Rezeptur täglich frisch gebacken mit Bratkartoffeln und Spiegelei

oder mit Fasssauerkraut und gestampften Kartoffeln ..... **10,60 €**

## Bayrisches Biergulasch

In Bier und Brühe geschmortes Schweinefleisch mit Paprika und Lauchzwiebeln, dazu Spätzle und einen Beilagen-Salat ..... **8,90 €**

## Knödelpfanne

In Würfeln geschnittene Semmel- und Gasthausknödel mit Marktgemüse

und gebratenen Waldpilzen, dazu Kräuter dip..... **9,50 €**

## Gebratene Schupfnudeln

mit reichlich frischem Marktgemüse und Bärlauchsauce ..... **8,50 €**

## Riesen-Currywurst

mit Curryketchup und Steak-Pommes ..... **6,90 €**

## Krosche, zarte Schweinshaxe

täglich frisch aus dem Rohr mit Fasssauerkraut und Bratkartoffeln

oder mit Backpflaumenblaukraut und Gasthaus- oder Semmelknödeln..... **9,70 €**

## Saftiges Holzfällersteak (ca. 350g)

am Knochen gebraten und serviert mit frischen Pilzen

und gebratenen Zwiebeln sowie unseren reschen Bratkartoffeln ..... **9,40 €**

## Rumpsteak (ca. 200g)

mit Zwiebel-Champignons, Kräuterbutter, an Marktgemüse, dazu Bratkartoffeln oder Steakpommes..... **14,90 €**

## Medaillons vom Schwein

mit Schwammerln und Emmentaler Käse überbacken, Schupfnudeln und einer Salatbeilage..... **13,50 €**

## Sechs Rostbratwürstchen

auf unserem hauseigenen, deftigen Fasssauerkraut und gestampften Kartoffeln ..... **9,80 €**

## Leichte Gasthauspfanne

gebratene Schweinemedallions, Hähnchenbrustfilet und ausgelöste Haxe

auf Spätzle und frischem Marktgemüse mit Marillensauce ..... **12,90 €**

## Deftige Gasthauspfanne

Unser herzhafter Leberkäse, hausgemachter Schweinekrustenbraten und zwei gebratene Rostbratwürste

mit Schwarzbiersauce, serviert auf Bratkartoffeln und frischem Marktgemüse ..... **13,90 €**

## Große Gasthauspfanne ab 3 Pers.

Hausgemachter Schweinekrustenbraten, herzhafter Leberkäse mit Spiegelei, krosche Haxe und kleine Holzfällersteaks

mit Bratkartoffeln, unseren Gasthaus- und Semmelknödeln, Fasssauerkraut und Backpflaumenblaukraut,

mit Schwarzbiersauce oder Marillensauce (Preis pro Pers.) ..... **16,60 €**

### **Situation 4a: Sie sind Stephanie Müller**

Sie sitzen im „Gasthaus“ und Sie haben gerade Herrn Lunderskov die Speisekarte erklärt. Dass er Vegetarier ist, hat Sie sehr überrascht. Sie essen selbst sehr gerne Fleisch und deshalb ist auch das „Gasthaus“ Ihr Lieblingsrestaurant.

Sie bestellen die Schweinshaxe und Herr Lunderskov bestellt ein vegetarisches Gericht. Sie bestellen sich eine Maß Köstritzer Schwarzbier dazu. Herr Lunderskov fragt, was eine Maß bedeute und Sie erklären, dass das ein sehr großer Krug Bier sei. Er bittet auch um ein großes Bier.

Sie haben den ganzen Tag gearbeitet und hatten dementsprechend nur wenig Zeit, etwas Vernünftiges zu essen. Sie haben großen Hunger und finden das Essen außerdem sehr lecker. Sie essen deshalb sehr schnell. Herr Lunderskov ist etwas langsamer. Er erzählt Ihnen während des Essens eine ganz lange Geschichte von dem Treffen mit seinem Kumpel (weswegen er offensichtlich 45 Min. zu spät gekommen ist) und wie toll dieser Kumpel sei. Sie kommen kaum zu Wort, möchten aber eigentlich ganz gerne noch etwas über Ihre Firma erzählen (und ein bisschen Werbung machen in der Hoffnung auf weitere Bestellungen). Sie finden es auch unverschämt und Sie ärgern sich, dass er sich immer noch nicht für seine Verspätung entschuldigt hat.

Wie reagieren Sie? Spielen Sie das Gespräch nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Wie wichtig sind Umgangsformen, insbesondere das Benehmen am Tisch, in Deutschland und in Dänemark?**
- **Welche Rolle spielt das Essen und Trinken in Deutschland und in Dänemark?**
- **Was essen Sie gerne?**
- **In welches Restaurant in Ihrer Stadt würden Sie mit Ihrem ausländischen Geschäftspartner essen gehen? Warum?**



### **Situation 4b: Sie sind Jørgen Lunderskov**

Sie sitzen im „Gasthaus“ und Frau Müller hat Ihnen gerade die Speisekarte erklärt. Dass Sie Vegetarier sind, hat sie offensichtlich sehr überrascht. Sie isst selbst sehr gerne Fleisch und deshalb ist auch das „Gasthaus“ ihr Lieblingsrestaurant.

Beim Essen fällt Ihnen auf, dass Frau Müller sehr ungehemmt isst: Sie zerteilt sein gesamtes Essen vorher, benutzt teilweise auch die Finger und isst mit großen Bissen. Sie hat das Essen sehr schnell aufgegessen und nun wartet sie darauf, dass Sie mit Ihrem Gericht fertig werden.

Sie wollen aber das Essen genießen, daher essen Sie langsam und nutzen die Zeit, um Frau Müller von dem Treffen mit Ihrem Kumpel zu erzählen (weswegen Sie 45 Min. zu spät gekommen sind), wie sehr Sie sich über das Wiedersehen gefreut haben und wie toll dieser Kumpel ist.

Wie reagieren Sie? Spielen Sie das Gespräch nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Wie wichtig sind Umgangsformen, insbesondere das Benehmen am Tisch, in Deutschland und in Dänemark?**
- **Welche Rolle spielt das Essen und Trinken in Deutschland und in Dänemark?**
- **Was essen Sie gerne?**
- **In welchem Restaurant in Ihrer Stadt würden Sie mit Ihrem ausländischen Geschäftspartner essen gehen? Warum?**

### **Situation 5a: Sie sind Stephanie Müller**

Während Sie darauf warten, dass Herr Lunderskov aufisst, stehen Sie zum Händewaschen vom Tisch auf. Als Sie zurückkommen, spielt Herr Lunderskov mit seinem Smartphone und er würdigt Sie keines Blickes. Sie versuchen unauffällig seine Aufmerksamkeit zu erregen, das gelingt aber erst nach einigen Versuchen. Sie haben während des Essens nicht viel sagen können, denn Herr Lunderskov hat ununterbrochen über seinen alten Kumpel gesprochen. Als Sie endlich mit Herrn Lunderskov ein Gespräch über Ihre Firma anfangen können, unterbricht er Sie mitten im Satz mit einer Frage zu Fußball.

Wie reagieren Sie? Wie antworten Sie darauf? Spielen Sie das Gespräch nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Was ist Smalltalk?**
- **Wie wichtig ist Smalltalk in Geschäftstreffen in Deutschland und in Dänemark?**
- **Über welche Themen kann man in Deutschland und in Dänemark beim Smalltalk sprechen und welche sollte man nicht ansprechen?**
- **Wie finden Sie es, dass Herr Lunderskov am Tisch sein Smartphone benutzt? Welches Benehmen wäre Ihrer Meinung nach hier angemessen?**

### **Situation 5b: Sie sind Jørgen Lunderskov**

Während Frau Müller kurz zum Händewaschen vom Tisch aufsteht, nutzen Sie die Zeit, um E-Mails auf Ihrem Smartphone abzurufen. Als Frau Müller zurückkommt, sind Sie mitten in einer Antwort an einen wichtigen Kunden, die Sie, ohne aufzusehen, fertig schreiben.

Frau Müller will mit Ihnen ins Gespräch über seine Firma kommen, so ein geschäftliches Thema finden Sie aber etwas langweilig. Ihnen fällt ein, dass alle Deutschen gerne über Fußball reden. Sie wissen zwar nicht viel über Fußball, wechseln aber trotzdem das Thema und unterbrechen Frau Müller mitten im Satz über das Möbelangebot für Ihre Firma und fragen: **„Stephanie, welche Bundesligamannschaft spielt eigentlich für Kiel?“**

Wie reagieren Sie? Wie antworten Sie darauf? Spielen Sie das Gespräch nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Was ist Smalltalk?**
- **Wie wichtig ist Smalltalk in Geschäftstreffen in Deutschland und in Dänemark?**
- **Über welche Themen kann man in Deutschland und in Dänemark beim Smalltalk sprechen und welche sollte man nicht ansprechen?**
- **Wie finden Sie es, dass Herr Lunderskov am Tisch sein Smartphone benutzt? Welches Benehmen wäre Ihrer Meinung nach hier angemessen?**

## **Situation 6a: Sie sind Stephanie Müller**

Sie haben gut gegessen und getrunken. Es ist Ihnen endlich gelungen, etwas über Ihre Firma zu berichten und Sie beschließen, noch eine Weile zu bleiben und Herrn Lunderskov noch mehr zu erzählen. Dann sehen Sie einen Ihrer besten Kunden unten an einem der Fenstertische. Sie entschuldigen sich kurz bei Herrn Lunderskov und gehen Ihren Kunden begrüßen. Von unten sehen Sie, dass Herr Lunderskov noch ein großes Bier bestellt hat, wenden sich wieder Ihrem Kunden zu und reden noch fünf Minuten mit ihm.

Als Sie sich wieder umdrehen, ist Herr Lunderskov weg, nur das Bier steht unberührt auf dem Tisch. Sie gehen nach oben und sehen, dass die Rechnung und das Geld für das Essen auf dem Tisch liegen. Als Sie genauer hinsehen, merken Sie, dass Herr Lunderskov nur genau den Rechnungsbetrag von 48 Euro und 50 Cent hingelegt aber kein Trinkgeld gegeben hat. Sie wundern sich und beschließen, noch 5 Euro Trinkgeld dazu zu legen (schließlich ist es Ihr Lieblingsrestaurant und Sie möchten beim nächsten Mal wieder gut bedient werden). Sie nehmen das Bier und gehen nach unten zu Ihrem Kunden. Es wird noch ein langer und lustiger Abend.

Wie reagieren Sie? Spielen Sie das Gespräch nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:

- **Wer bezahlt bei einem Geschäftsessen die Rechnung?**
- **Warum hat Herr Lunderskov kein Trinkgeld gegeben?**
- **Warum beschließt Frau Müller, das fehlende Trinkgeld zu bezahlen?**
- **Wann geben Sie Trinkgeld und wie viel?**
- **Welche sprachlichen Formulierungen kann man in welcher Situation verwenden?**

## **Situation 6b: Sie sind Jørgen Lunderskov**

Sie haben gut gegessen und getrunken. Sie sind jetzt müde nach dem langen Tag und möchten eigentlich am liebsten ins Hotel. Frau Müller ist zu einem Tisch in der unteren Etage gegangen und unterhält sich dort mit jemandem.

Sie trinken Ihr Bier aus. Als die Bedienung zum Tisch kommt und fragt „**Möchten Sie noch eins?**“ sagen Sie „**Ja, die Rechnung**“ und holen Ihr Portemonnaie hervor. Die Bedienung bringt Ihnen zu Ihrer Überraschung noch ein großes Bier und legt die Rechnung auf den Tisch.

Sie nehmen an, Frau Müller hat sich das Bier bestellt. Sie unterhält sich noch mit den Leuten am anderen Tisch. Sie möchten sie nicht stören – Ihnen ist in Wirklichkeit auch schon ein bisschen schlecht vom vielen Bier. Sie beschließen deshalb, sich auf den Weg ins Hotel zu machen und Frau Müller einfach morgen anzurufen und sich für den netten Abend zu bedanken. Sie legen das Geld für das Essen auf die Rechnung und gehen los.

**Wie reagieren Sie? Spielen Sie das Telefongespräch am nächsten Tag nach und diskutieren Sie dann folgende Fragen:**

- **Wer bezahlt bei einem Geschäftsessen die Rechnung?**
- **Warum hat Herr Lunderskov kein Trinkgeld gegeben?**
- **Warum beschließt Frau Müller, das fehlende Trinkgeld zu bezahlen?**
- **Wann geben Sie Trinkgeld und wie viel?**
- **Wie und wofür bedankt man sich in Dänemark und in Deutschland?**
- **Welche sprachlichen Formulierungen kann man in welcher Situation verwenden?**

# Kolofon | Impressum



**Interreg**  
Deutschland - Danmark



EUROPEAN UNION



**kulturfokus**<sup>DK</sup><sub>DE</sub>  
kulturregion sønderjylland-schleswig



**KursKultur**

---

## Herausgeber | Udgiver

Region Sønderjylland-Schleswig  
Regionskontor & Infocenter  
Lyren 1 | DK-6330 Padborg  
Telefon: 0045 74 67 05 01  
Fax: 0045 74 67 05 21

[www.region.dk](http://www.region.dk) | [www.region.de](http://www.region.de)  
[www.kulturfokus.dk](http://www.kulturfokus.dk) | [www.kulturfokus.de](http://www.kulturfokus.de)  
[www.pendlerinfo.org](http://www.pendlerinfo.org)  
[www.kulturakademi.dk](http://www.kulturakademi.dk) | [www.kulturakademi.de](http://www.kulturakademi.de)

## Redaktion

Angela Jensen, KursKultur

## Konzeption & Gestaltung

FRESH!KONZEPT GmbH, Maïke Liepolt

## Autoren | Forfattere

### Philipp Baunsgaard Koll

Lærer for engelsk og tysk  
Herlufsholm Skole og Gods  
[PBK@herlufsholm.dk](mailto:PBK@herlufsholm.dk)

### Erla Hallsteinsdóttir

Lektor i tysk virksomhedskommunikation  
Institut for Kommunikation og Kultur  
Aarhus Universitet  
[ehall@cc.au.dk](mailto:ehall@cc.au.dk)

## Gefördert durch

KursKultur wird gefördert durch Interreg Deutschland-Danmark mit Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung. KursKultur wird außerdem finanziell unterstützt durch die regionalen Partner, die regionalen Sportverbände, UC Syddanmark, die Kulturregion Wattenmeer, das dänische Kulturministerium sowie das Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur des Landes Schleswig-Holstein.

[www.interreg5a.eu](http://www.interreg5a.eu) | [www.kulturakademi.de](http://www.kulturakademi.de)

## Støttehenviisning

KursKultur er finansieret af Interreg Deutschland-Danmark med midler fra Den Europæiske Fond for Regionaludvikling. KursKultur finansieres desuden med støtte fra de regionale partnere, de regionale idrætsorganisationer, UC Syddanmark, Kulturregion Vadehavet, Kulturministeriet og Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur des Landes Schleswig-Holstein.

[www.interreg5a.eu](http://www.interreg5a.eu) | [www.kulturakademi.dk](http://www.kulturakademi.dk)