

## DIE PHASEN DER VERHANDLUNG

0. Firmen suchen Kontakt
1. Die Anfrage
2. Das Angebot (evtl. das Gegenangebot des Käufers + das Gegenangebot des Verkäufers)
3. Die Bestellung / der Auftrag (evtl. der Widerruf der Bestellung) (evtl. das Gegenangebot des Verkäufers)
4. Die Auftragsbestätigung (oder evtl. die erste Mahnung + die zweite Mahnung wegen Lieferverzug d.h. Lieferverzögerung) (in diesem Fall: Antwort auf die erste Mahnung + Antwort auf die zweite Mahnung)
5. Die Versandanzeige
6. *Bei der Lieferung*: Bestätigung von Empfang der Ware (oder evtl.: die Reklamation) (in diesem Fall: Antwort auf die Reklamation)
7. *Bei der Zahlung*: Zahlungsanzeige (oder evtl.: die Mahnung wegen Zahlungsverzug) (in diesem Fall: Antwort auf die Mahnung wegen Zahlungsverzug)
8. Auslandsvertretung (= Bewerbung um Auslandsvertretung + Antwort auf Bewerbung um Auslandsvertretung)

### Nützliche Wörter

Der Zins (die Zinsen)	die Handelskammer	die Anlage
Der Käufer	die Firma / der Betrieb / das Unternehmen	der Katalog
Der Verkäufer	die Produktion	die Preisliste
Der Vertrag	die Ware / das Produkt (die Produkte)	(Exportpreisliste)
die Auswahl	die Broschüre (-n)	das Muster / die Probe
produzieren / herstellen	erhalten / bekommen	Mit freundlichen Grüßen
Sehr geehrte Herren	Sehr geehrter Herr Müller	Sehr geehrte Frau Bär
In Bezug auf + akk	Wir beziehen uns auf + akk	Jdm für etwas (akk) danken
sich kennzeichnen durch	mit der Hand	bezüglich + gen
einen Auftrag erledigen / durchführen		hiermit
die Versicherung	die Lieferzeit	die Verpackung
mitteilen	der Vertreter	vereinbaren
der Kunde (-n)	gewähren	das Skonto / der Rabatt / der Nachlass

### Phase 0

#### FIRMEN SUCHEN KONTAKT

##### THEORIE: KONTAKT ZWISCHEN FIRMEN

Wenn ein Käufer einen Lieferanten d.h. einen Verkäufer für ein bestimmtes Produkt im Ausland braucht, muss er sich auf die Suche machen.

Wie?

Er kann:

- ◆ in einer Fachzeitung / Fachzeitschrift Firmen suchen, die dieses Produkt liefern
  - ◆ sich an eine Handelskammer wenden und um eine Liste von Namen (ein Firmenverzeichnis) bitten
  - ◆ andere Käufer fragen und sie um Namen von guten Lieferanten bitten
- (Dann schreibt der Käufer einen Vorstellungsbrief, um sich mit dieser Firma in Kontakt zu setzen).

##### WIEDERHOLUNG: ALLGEMEINE WÖRTER UND AUSDRÜCKE FÜR DEN KONTAKT ZWISCHEN FIRMEN

© Prof.ssa Sara Costa - In caso di utilizzo citare sempre la fonte: [www.impariamoiltedesco.it](http://www.impariamoiltedesco.it)

Sie wünschen?

Ich besitze eine Importfirma

Ich brauche/ benötige Fliesen für die Renovierung...

H. Ferrari ist der Leiter unserer Verkaufsabteilung

Er ist für den Verkauf im Ausland zuständig

Das ist sehr freundlich von Ihnen

Hier ist meine Visitenkarte

Er ist an unseren Fliesen interessiert

Darf ich mich vorstellen?

Wie kann ich Ihnen behilflich sein? / von Hilfe sein? / helfen?

Angenehm

Ich suche eine Firma, die Fliesen nach.. liefert

Wir beliefern Dt mit unseren Fliesen

Ausgezeichnet / vollkommen / perfekt / toll / prima

Können Sie mir Ihren Katalog mit Preisliste und allgemeinen Verkaufsbedingungen schicken?

Selbstverständlich / natürlich / sicher / gerne

Es gibt eine gute Flugverbindung über Frankfurt nach Bologna

Meine Firma nimmt eine führende Rolle in Deutschland ein

Wie ich Herrn X schon mitgeteilt habe,

Daher möchte ich Sie bitten, mir einen Katalog Ihrer Fliesen zu senden / schicken

Bitte informieren Sie mich auch über die Preise für Dt

In Erwartung Ihrer baldigen Antwort verbleibe ich..

Ich bin seit Jahren auf den Verkauf von Fliesen spezialisiert

In letzter Zeit ist die Nachfrage nach Kaffee aus dem Ausland gestiegen

Ganz besonders sind die Sorten aus Südamerika gefragt

Ich möchte daher mein Sortiment an Kaffeesorten erweitern

Ich bitte Sie, mir ein Verzeichnis von Importfirmen für Kaffee und Tee zu schicken, die in dem Sektor / in der Branche führend sind

Ich danke Ihnen im Voraus

Berühmte / renommierte / bekannte Importfirma mit Sitz in Dt sucht einen Leiter für die Verkaufsabteilung

THEORIE: DIE SCHRITTEN FÜR EINE EINSTELLUNG (assunzione)

Der erste Schritt einer Einstellung ist die Stellenanzeige

Dann folgt der Bewerbungsbrief / die schriftliche Bewerbung des Kandidaten / das Bewerbungsschreiben / die Kurzbewerbung / mit den Bewerbungsunterlagen

Hier bittet man um ein Vorstellungsgespräch, der nächste Schritt für eine Einstellung

WIEDERHOLUNG: ALLGEMEINE WÖRTER UND AUSDRÜCKE FÜR DIE EINSTELLUNG

AUSBILDUNG = UNTERRICHT + DAS PRAKTIKUM / UNTERRICHT + DIE LEHRE

ANSTELLUNG = EINE ARBEIT, EINE STELLE (OCCUPAZIONE)

EINSTELLUNG = DIE ARBEIT BEKOMMEN, EINGESTELLT WERDEN (ASSUNZIONE)

DER ARBEITGEBER // DER BEWERBER – DER KANDIDAT

Der Kandidat verfügt über mehrere Jahre Berufserfahrung

Senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an

Wir bieten ein interessantes Gehalt

Das ist ein Bewerbungsgespräch

Sie können jetzt hineingehen, Herr Sander erwartet Sie

© Prof.ssa Sara Costa - In caso di utilizzo citare sempre la fonte: [www.impariamoiltesco.it](http://www.impariamoiltesco.it)

Bitte nehmen Sie Platz / Setzen Sie sich  
Ich habe nach meinem Studium 2 Jahre bei einer Import-Export-Firma gearbeitet  
Dann haben Sie also Auslandserfahrung, das ist von Vorteil / geschätzt für eine Leiterin der Verkaufsabteilung  
Welche Fremdsprachen sprechen Sie?  
Haben Sie PC-Kenntnisse?  
Wann können Sie anfangen / die Stelle antreten?  
Ich muss noch den Umzug organisieren  
Um die Wohnung in Bremen machen Sie sich keine Sorgen  
Danke, das ist sehr freundlich von Ihnen  
Ich werde Sie nächste Woche anrufen

In Ihrer Stellenanzeige vom.. in der .. habe ich gelesen, dass Sie einen Leiter für Ihr Verkaufsbüro suchen  
Ich habe in der ... vom.... gelesen, dass Sie einen Leiter für Ihr Verkaufsbüro suchen

Ich habe das Gymnasium in Hannover besucht  
Ich habe 2005 mein Betriebswirtschaftstudium an der Universität Hamburg erfolgreich abgeschlossen  
Ich habe Journalistik / ... studiert  
Ich habe mein (Betriebswirtschafts)studium an der Universität X abgeschlossen

Ich habe praktische Erfahrungen / Berufserfahrungen bei den Firmen ... und... gesammelt  
Nach dem Abitur habe ich eine Ausbildung als Koch in Wien gemacht und in verschiedenen... gearbeitet  
Ich habe ein Praktikum bei X gemacht  
Ich habe eine langjährige Theatererfahrung im Ausland gemacht  
Ich habe als Hausmeister in einer Schule gearbeitet  
Ich möchte praktische Erfahrung im Verkauf sammeln  
Ich verfüge über eine solide didaktische Ausbildung

Ich kann auch Dt und Englisch fließend sprechen  
Meine Fremdsprachenkenntnisse in Deutsch und Englisch sind sehr gut  
Ich bin auf... spezialisiert  
Ich beherrsche die dt Sprache gut  
Ich bin nach der Schule ein Jahr als Au-pair-mädchen in Paris gewesen  
Ich bin viel im Ausland gewesen  
Meine Sprachkenntnisse sind von Vorteil für die Leitung eines Verkaufsbüros

Ich suche eine Herausforderung  
Ich habe Spaß am Kontakt mit jungen Menschen  
Ich bin jung / talentiert  
Ich liebe den Kontakt zu anderen Menschen  
Ich bin an allem interessiert

Hiermit bewerbe ich mich um die von Ihnen angebotene Stelle  
Ich bitte um ein Bewerbungsgespräch  
Ich bewerbe mich daher hiermit um die oben genannte Stelle  
Ich möchte mich daher hiermit um die oben genannte Stelle bewerben

Ich wurde gekündigt / entlassen und bin auf der Suche nach einer neuen Stelle  
Ich suche eine Stelle beim Fernsehen oder bei einer Zeitung  
Ich suche nun eine feste / neue Anstellung  
Ich suche eine neue Herausforderung  
(in der Zeit von 9-13 Uhr)

Ich lege mein CV bei  
In der Anlage finden Sie mein CV

In Erwartung bald von Ihnen zu hören...  
In Erwartung Ihrer baldigen Antwort...  
In Erwartung einer positiven Antwort...

Anlage: Lebenslauf / CV  
Zeugniskopien

\*\*\*\*\*

## Phase 1

### DIE ANFRAGE

Die Anfrage ist eine Bitte um Informationen über die Produkte des Verkäufers. Die Anfrage wird vom Käufer geschrieben/verfasst.  
Sie kann unbestimmt (allgemein) oder bestimmt (detailliert) sein.

**In einer unbestimmten (allgemeinen) Anfrage** bittet der Käufer um allgemeine Informationen über die Produktion des Verkäufers; normalerweise möchte man einen Katalog, eine Preisliste, evtl. ein Muster bzw. eine Probe + Informationen über Lieferbedingungen und Zahlungsbedingungen bekommen.  
Der Empfänger ist in der Regel nicht bekannt (die Anrede lautet: „sehr geehrte Damen und Herren...“).

**In einer bestimmten (detaillierten) Anfrage** bittet der Käufer um bestimmte Informationen über ein besonderes Produkt (evtl. mit Probe oder Muster), an dem er interessiert ist.  
(In der Regel hat er den Katalog des Verkäufers bereits gesehen oder hat schon Informationen über die allgemeine Produktion des Verkäufers erhalten).  
In jedem Fall bittet er auch um Informationen über die Lieferbedingungen und die Zahlungsbedingungen des Verkäufers.  
Der Empfänger ist in der Regel schon bekannt, d.h. es gab schon einen vorigen Kontakt zwischen den Partnern (die Anrede lautet: „sehr geehrte Frau Müller / sehr geehrter Herr Fischer...“).

\*\*\*\*\*

## Phase 2

### DIE ANTWORT AUF DIE ANFRAGE



= DAS ANGEBOT

(Mit der Anfrage BITTET der Käufer den Verkäufer UM EIN ANGEBOT)



Nachdem der Verkäufer die Anfrage bekommen hat, macht/unterbreitet /sendet er also dem Käufer...

das (gewünschte) Angebot.

### DAS UNBESTIMMTE ANGEBOT

Das Angebot ist in der Regel allgemein (unbestimmt). wenn auch die Anfrage allgemein (unbestimmt) ist. Dieses Angebot gibt sehr allgemeine Informationen über die Produktion des Verkäufers. Der Verkäufer sendet dem Käufer zum Beispiel einen Katalog, sodass der Käufer die ganze Produktion sehen kann / sodass sich der Käufer einen Eindruck über die ganze Produktion des Verkäufers machen kann. Das allgemeine Angebot ist unverbindlich für den Verkäufer, d.h. der Verkäufer kann Preise und Verkaufsbedingungen ändern.

### DAS BESTIMMTE ANGEBOT

Das Angebot ist in der Regel detailliert (bestimmt, d.h. ausführlich), wenn auch die Anfrage detailliert (bestimmt) ist.

Dieses Angebot (das ausführliche Angebot) gibt präzise Informationen über einige Produkte. Der Verkäufer listet zum Beispiel bestimmte Produkte auf und gibt die Maße, die Farbe, den Preis, die Lieferbedingungen und die Zahlungsbedingungen an. Das ausführliche Angebot ist immer verbindlich für den Verkäufer, d.h. der Verkäufer kann Preise und Verkaufsbedingungen nicht ändern.

### DAS BESTIMMTE ANGEBOT MIT EINSCHRÄNKUNG DER VERBINDLICHKEIT

Eine Variante des bestimmten Angebots ist das bestimmte Angebot mit Einschränkung der Verbindlichkeit. Dieses Angebot ist ein normales bestimmtes Angebot (also detailliert, ausführlich, mit genauen Informationen über bestimmte Produkte, an denen der Käufer interessiert ist), aber es ist nicht verbindlich für den Verkäufer: es enthält/beinhaltet eigentlich eine Klausel, die die Verbindlichkeit des Verkäufers einschränkt, d.h. reduziert. Der Verkäufer benutzt diese Klausel („Klausel zur Einschränkung der Verbindlichkeit“), wenn er bei seinem Angebot FREI sein will (er will keine Verbindlichkeit).

Es gibt verschiedene Arten von Klauseln zur Einschränkung der Verbindlichkeit, wie z.B.:

- solange der Vorrat reicht / soweit verfügbar / falls noch auf Lager
- Zwischenverkauf vorbehalten
- Preisänderungen vorbehalten
- das Angebot gilt nur bis / gültig bis zum... (Datum)
- ohne Verbindlichkeit / unverbindlich

### DIE KLAUSELN ZUR EINSCHRÄNKUNG DER VERBINDLICHKEIT

Wie gesagt: ein Angebot ist in der Regel/normalerweise verbindlich für den Verkäufer, ABER durch eine Klausel zur Einschränkung der Verbindlichkeit wird es teilweise oder völlig/total unverbindlich (was natürlich besser für den Verkäufer ist!). Typische Klauseln dieser Art sind:

- solange der Vorrat reicht / soweit verfügbar / falls noch auf Lager (diese Klausel betrifft die Menge der Ware: das Angebot gilt nur, wenn der Verkäufer genug Produkte hat)

- Zwischenverkauf vorbehalten (auch diese Klausel betrifft die Menge der Ware: der Verkäufer ist frei, die Produkte inzwischen an einen anderen Käufer zu verkaufen, wenn er will)
- Preisänderungen vorbehalten (diese Klausel betrifft den Preis: der Verkäufer ist frei, den Preis zu ändern)
- das Angebot gilt nur bis / gültig bis zum... (Datum) (diese Klausel betrifft die Zeit/die Frist: das Angebot ist gültig bis zu einem bestimmten Datum)
- ohne Verbindlichkeit / unverbindlich (diese Klausel ist sehr allgemein: der Verkäufer ist frei, die angebotenen Produkte an einen anderen Käufer zu verkaufen oder den Preis zu ändern oder die Bestellung des Käufers abzulehnen, usw.)

### **DIE VERKAUFSBEDINGUNGEN**

Die Verkaufsbedingungen sind die Konditionen des Verkäufers in dem Angebot mit Bezug auf Lieferung und Zahlung.

Sie umfassen:

#### **DIE LIEFERBEDINGUNGEN**

Die Lieferbedingungen sind die Konditionen des Verkäufers mit Bezug auf die Lieferung (sie definieren, inwieweit die Lieferung in dem Preis inbegriffen ist)  
(SIEHE SCHEMA)

#### **DIE ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

Die Zahlungsbedingungen sind die Konditionen des Verkäufers mit Bezug auf die Zahlung (sie definieren, wie die Zahlung erfolgen soll)  
(SIEHE BUCH)

\*\*\*\*\*

### **Bei Problemen: DAS GEGENANGEBOT DES KÄUFERS**

Wenn der Käufer mit dem Angebot des Verkäufers nicht zufrieden ist, kann er ein Gegenangebot schreiben, in dem er um Veränderungen (der Preise, der Lieferbedingungen, der Zahlungsbedingungen...) bittet.

### **Bei Problemen: DAS GEGENANGEBOT DES VERKÄUFERS**

Wenn der Verkäufer das Gegenangebot des Käufers bekommt, kann er die Vorschläge/Bitten/Erforderungen des Käufers akzeptieren (durch eine **Annahme** des Gegenangebots des Käufers) oder er kann selber ein Gegenangebot verfassen.  
(Die Verhandlung geht theoretisch weiter, bis sich die Partner einigen).

\*\*\*\*\*

## **Phase 3**

### **DIE BESTELLUNG**

Die Bestellung ist eine Mitteilung des Käufers an den Verkäufer, mit der der Käufer das Angebot des Verkäufers akzeptiert. Durch die Bestellung bittet der Käufer um die Lieferung einer bestimmten Ware zu bestimmten (vereinbarten) Konditionen. Die typischen Elemente einer Bestellung sind:

- die genaue Beschreibung der Ware
- die Mengenangabe
- der Preis pro Stück oder pro Kilo oder pro Länge
- die Lieferbedingungen

- die Zahlungsbedingungen
- die Versandadresse
- manchmal auch die Angabe der Versicherung der Lieferung

Man kann zwischen zwei verschiedenen Situationen unterscheiden:

1) die Bestellung des Käufers **basiert auf ein verbindliches Angebot des Verkäufers**, wo Preise und Bedingungen schon geklärt wurden und für den Verkäufer verbindlich sind.

In diesem Fall wiederholt der Käufer in der Bestellung die Bedingungen und den Preis des Angebots. Das heißt: er akzeptiert das Angebot. Der Kaufvertrag kommt sofort zustande.

2) die Bestellung des Käufers **basiert auf ein unverbindliches Angebot des Verkäufers** oder auf kein Angebot. In diesem Fall kommt der Kaufvertrag nicht zustande. Der Kaufvertrag kommt zustande, wenn der Verkäufer die Bestellung durch eine „Auftragsbestätigung“ akzeptiert.

*Eine besondere Form der Bestellung ist die **Bestellung mit Versicherung der Lieferung**. In dieser Bestellung bittet der Käufer auch um Versicherung der Lieferung, d.h. er bittet den Verkäufer, die Ware zu versichern und ihm die entsprechenden Kosten in Rechnung zu stellen.*

\*\*\*\*\*

### Bei Problemen: DER WIDERRUF DER BESTELLUNG

Wenn der Käufer eine Bestellung sendet und merkt dann aber, dass er die Ware (aus unterschiedlichen Gründen) nicht mehr braucht, kann er einen Widerruf der Bestellung schreiben. Hier bittet er den Verkäufer, seine Bestellung zu stornieren (annullieren).

Normalerweise ist das möglich, wenn z.B. die Bestellung auf einem unverbindlichen Angebot basierte und noch keine Auftragsbestätigung eingegangen ist.

\*\*\*\*\*

### Bei Problemen: DAS GEGENANGEBOT DES VERKÄUFERS

Es kann manchmal passieren, dass der Verkäufer nicht in der Lage ist:

- die bestellte Ware zu liefern (die Ware ist nicht mehr lieferbar)
- die Ware innerhalb des vereinbarten Termins zu liefern
- die bestellte Ware zu den angebotenen Preisen zu liefern.

Er kann in diesem Fall dem Käufer ein Gegenangebot schicken, in dem er ein anderes Modell oder einen anderen Termin oder die Ware zu einem anderen Preis anbietet. Dies ist in der Regel möglich, wenn sein Angebot unverbindlich war und er noch keine Auftragsbestätigung gesendet hat.

\*\*\*\*\*

## Phase 4

### DIE AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

Wenn der Verkäufer die Bestellung bekommt, schickt er dem Käufer eine Auftragsbestätigung. Mit der Auftragsbestätigung akzeptiert der Verkäufer offiziell die Bestellung.

Falls die Bestellung des Käufers auf einem verbindlichen Angebot basierte (1), dann ist die Auftragsbestätigung nicht notwendig, sie wird aber normalerweise jedenfalls gesendet.

Falls die Bestellung des Käufers auf einem unverbindlichen Angebot basierte (2), dann ist die Auftragsbestätigung notwendig, damit der Vertrag zustande kommt.

\*\*\*\*\*

### Bei Problemen: MAHNUNGEN WEGEN LIEFERVERZÖGERUNG / LIEFERVERZUG

Wenn die Ware am vereinbarten Tag **nicht ankommt** spricht man von „Lieferverzögerung“ bzw. „Lieferverzug“. Der Käufer kann in diesem Fall den Verkäufer anrufen oder ihm eine e-Mail schreiben, um ihn über die Verspätung zu informieren und um Erklärungen zu bitten.

Wenn die Verspätung groß ist, kann der Käufer auch eine offizielle Mahnung (*sollecito*) schreiben. Man kann normalerweise zwei Mahnungen schreiben:

- die ERSTE MAHNUNG
- die ZWEITE MAHNUNG

#### DIE ERSTE MAHNUNG (1. MAHNUNG)

In der ersten Mahnung informiert der Käufer den Verkäufer, dass die Ware non nicht angekommen ist, er **bittet um Erklärungen** für die Verspätung, **bittet er den Verkäufer, die Ware so bald wie möglich zu liefern** und **den neuen Termin mitzuteilen** + er spricht auch über die möglichen Konsequenzen (z.B. eine **Konventionalstrafe** -> eine bestimmte Summe pro Tag von der Rechnung abzuziehen).

#### ANTWORT AUF DIE ERSTE MAHNUNG

Wenn der Verkäufer die erste Mahnung wegen Lieferverzugs bekommt, schreibt er eine Antwort, in der er:

- sich entschuldigt und die Gründe der Verspätung erklärt
- eventuell ein Skonto gewährt
- einen neuen Termin mitteilt.

#### DIE ZWEITE MAHNUNG (2. MAHNUNG)

In der zweiten Mahnung informiert der Käufer den Verkäufer, dass die Ware non nicht angekommen ist und **verlangt einen Schadenersatz**; darüber hinaus informiert der Käufer den Verkäufer, dass er die Ware **nach einem bestimmten Datum nicht mehr akzeptieren wird**.

#### ANTWORT AUF DIE ZWEITE MAHNUNG

Wenn der Verkäufer die zweite Mahnung wegen Lieferverzugs bekommt, schreibt er eine Antwort, in der er:



- sich entschuldigt und die Gründe der Verspätung erklärt
- eventuell ein Skonto gewährt
- einen neuen Termin mitteilt.

\*\*\*\*\*

## Phase 5

### DIE VERSANDANZEIGE

Wenn der Verkäufer die Ware abschickt, informiert er normalerweise den Käufer durch eine Versandanzeige. Die Versandanzeige ist also eine Mitteilung, durch die der Verkäufer den Käufer informiert, dass die Ware abgeschickt wurde.

Es werden hier Informationen über:

- den Namen des Spediteur + wann genau die Ware geschickt wurde
- den Ort und die Zeit der Lieferung
- die Verpackungsart (Kartons, Kisten, Ballen usw.)

gegeben.

\*\*\*\*\*

## Phase 6

### BESTÄTIGUNG VON EMPFANG DER WARE

Wenn der Käufer die Ware bekommt, kann er an den Verkäufer **eine Bestätigung von Empfang der Ware** schreiben. Die Bestätigung von Empfang der Ware ist also eine Mitteilung des Käufers, in der er den Verkäufer informiert, dass die Ware eingetroffen ist.

\*\*\*\*\*

### Probleme bei dem EMPFANG DER WARE: DIE REKLAMATION

Wenn es bei der Ware Probleme gibt (z.B. falsche Farbe, falsche Menge usw.), dann wird **eine Reklamation** geschrieben. Die Reklamation ist eine Mitteilung des Käufers, in der er sich über die Ware beschwert (z.B. die Ware ist beschädigt, die Farbe ist falsch, es fehlen Produkte, es gibt Betriebsstörungen usw.) und eine Lösung vorschlägt („wir bitten um ein Skonto als Ersatz“, „senden Sie uns bitte eine Ersatzlieferung so bald wie möglich“, „senden Sie uns bitte so bald wie möglich die fehlenden Artikel“...).

In dieser Phase kann der Käufer auch Informationen über die Zahlung geben (z.B. „Wir werden den Rechnungsbetrag in Höhe von € ... innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ware auf Ihr Konto Nr. ... bei der Cassa di Risparmio... überweisen“).

### ANTWORT AUF DIE REKLAMATION

Wenn der Verkäufer eine Reklamation bekommt, sendet er an den Käufer eine **Antwort auf die Reklamation**. In dieser Mitteilung bittet der Verkäufer um Entschuldigung und erklärt evtl. die Gründe des Fehlers. Dann wird eine Lösung angeboten (z.B. „wir senden Ihnen schon morgen die fehlenden Artikel / die bestellten Artikel“). Normalerweise bittet der Verkäufer den Käufer, die falsche Ware zurückzuschicken.

\*\*\*\*\*

## Phase 7

### DIE ZAHLUNGSANZEIGE

Wenn der Käufer die Zahlung geleistet hat, dann informiert er normalerweise den Verkäufer durch **eine Zahlungsanzeige**. Die Zahlungsanzeige ist also eine Mitteilung des Käufers an den Verkäufer, in der gesagt wird, dass der Rechnungsbetrag überwiesen wurde.

**Probleme bei der ZAHLUNG: DER ZAHLUNGSVERZUG -> die Mitteilung über den Zahlungsverzug (auch: Mahnung wegen Zahlungsverzug)**

Wenn der Verkäufer die Zahlung nicht bekommt, schreibt er an den Käufer **eine Mitteilung über den Zahlungsverzug**. Die Mitteilung über den Zahlungsverzug ist also ein Brief, in dem der Verkäufer den Käufer informiert, dass er das Geld noch nicht bekommen hat. Er erinnert ihn dann an die Zahlungsbedingungen (z.B. „Die Zahlungsbedingung bei Ihrer Bestellung lautet 30 Tage nach Erhalt der Ware“, „Die Zahlung ist am 30.04. fällig“, „Sie haben die Rechnung noch nicht beglichen“...) und bittet den Käufer, so bald wie möglich auf das Konto Nr. .... bei der Bank ..... den Betrag zu überweisen. Eventuell wird eine Kopie der Rechnung in der Anlage geschickt.

### DIE ANTWORT AUF DIE MAHNUNG WEGEN ZAHLUNGSVERZUG

Wenn der Käufer die Mahnung des Verkäufers wegen Zahlungsverzug bekommt, antwortet er mit einer **Antwort auf die Mahnung** und erklärt die Situation. Wenn er schon bezahlt hat, informiert er den Verkäufer darüber. Wenn er noch nicht bezahlt hat, erklärt er die Gründe (z.B. „die Lieferung ist später eingetroffen als vereinbart, deshalb erfolgt die Zahlung mit Verspätung“). Es kann aus passieren, dass der Käufer den Betrag auf ein falsches Konto überwiesen hat; in diesem Fall entschuldigt er sich und verspricht dem Verkäufer, sofort die Rechnung zu begleichen.

\*\*\*\*\*

### DIE AUSLANDSVERTRETUNG

Wenn man die Produkte einer Firma im Ausland vertreten d.h. repräsentieren möchte (z.B. ein Geschäft für den Verkauf deutscher Produkte in Italien eröffnen), kann man an den Hersteller / an die Firma **eine Bewerbung um Auslandsvertretung** schreiben.

Die Firma antwortet dann mit einer **Antwort auf Bewerbung um Auslandsvertretung** und diskutiert eventuell mit dem Bewerber einen möglichen Vertretungsvertrag und die entsprechenden Bedingungen. Die Firma schlägt z.B. eine bestimmte Provision auf die Rechnungsbeträge und eine Verkaufsprämie vor, wenn der Jahresumsatz über einen bestimmten Betrag ist.