

Spis treści

PRZEDMOWA 6

1. KONTAKT PER TELEFON 8

- 1.1. Anrufe entgegennehmen 8
- 1.2. Den Anrufer identifizieren 8
- 1.3. Anruf tätigen 10
- 1.4. Verbindung des Anrufers 12
- 1.5. Anlass des Anrufs 14
- 1.6. Jemanden erreichen 14
- 1.7. Um Rückruf bitten
/ Rückruf anbieten 16
- 1.8. Informationen ausrichten 18
- 1.9. Falsch verbunden 18
- 1.10. Abwesenheit bei der Arbeit 20
- 1.11. Verständigungsprobleme 22
- 1.12. Schlechte Verbindung 22
- 1.13. Das Gespräch unterbrechen 24
- 1.14. Rund ums Telefon 26
- 1.15. Termine vereinbaren 28
- 1.16. Termine absagen / verschieben 30
- 1.17. Rund ums Treffen 32

2. BÜROKORRESPONDENZ 34

- 2.1. Einen Brief schreiben 34
- 2.2. Sich bedanken 36
- 2.3. Einen Brief beenden 38
- 2.4. Anhang / Anlage 38
- 2.5. E-Mail & Fax 40
- 2.6. Etwas mitteilen 42
- 2.7. Eine schlechte Nachricht mitteilen 42
- 2.8. Sich über Produkte erkundigen 42
- 2.9. Anfrage 44
- 2.10. Angebot 46
- 2.11. Auftrag & Bestellung 50
- 2.12. Preis 54
- 2.13. Rabatt 58
- 2.14. Rechnung & Zahlung 60
- 2.15. Zahlungsbedingungen 62
- 2.16. Mahnung 64

1. KONTAKT PRZEZ TELEFON 9

- 1.1. Odbieranie połączeń 9
- 1.2. Identyfikacja dzwoniącego 9
- 1.3. Nawiązać połączenie telefoniczne 11
- 1.4. Połączenie dzwoniącego 13
- 1.5. Powód rozmowy 15
- 1.6. Dodzwonić się do kogoś 15
- 1.7. Prosić o oddzwonienie
/ proponować oddzwonienie 17
- 1.8. Przekazać informacje 19
- 1.9. Pomyłka 19
- 1.10. Nieobecność w pracy 21
- 1.11. Problemy ze zrozumieniem 23
- 1.12. Złe połączenie 23
- 1.13. Przerwać rozmowę 25
- 1.14. Wokół telefonu 27
- 1.15. Ustalać terminy 29
- 1.16. Odwoływać / przesuwać terminy 31
- 1.17. Wokół spotkania 33

2. KORESPONDENCJA BIUROWA 35

- 2.1. Pisać list 35
- 2.2. Podziękować 37
- 2.3. Zakończyć list 39
- 2.4. Załącznik 39
- 2.5. E-Mail & Faks 41
- 2.6. Poinformować o czymś 43
- 2.7. Przekazać złą informację 43
- 2.8. Dowiadywanie się o produkty 43
- 2.9. Zapytanie ofertowe 45
- 2.10. Oferta 47
- 2.11. Zlecenie & Zamówienie 51
- 2.12. Cena 55
- 2.13. Rabat 59
- 2.14. Rachunek & Płatność 61
- 2.15. Warunki płatności 63
- 2.16. Upomnienie 65

- 2.17. Lieferung 66
- 2.18. Verpackung 68
- 2.19. Versandart 68
- 2.20. Postsendung 68
- 2.21. Beschwerden und Reklamationen 70
- 2.22. Auf Reklamation reagieren 74

3. DIREKTE KOMMUNIKATION MIT KUNDEN 78

- 3.1. Unsere Firma 80
- 3.2. Probleme der Firma 82
- 3.3. Kunden 82
- 3.4. Tätigkeitsbezeichnung 84
- 3.5. In Vertretung von ... 84
- 3.6. Der Chef 86
- 3.7. Etwas wissen 88
- 3.8. Rund ums Büro 88
- 3.9. Büroarbeiten 92
- 3.10. Ist die Arbeit getan? 96
- 3.11. Gefällt Ihnen die Arbeit? 96
- 3.12. Über die Arbeit - Negativ 98
- 3.13. Über die Wirtschafts diskutieren 100
- 3.14. Verkauf 102
- 3.15. Mitarbeit 102
- 3.16. Besprechung 104
- 3.17. Verspätung 108
- 3.18. Das Warten 108
- 3.19. Konferenz 110
- 3.20. Projekt 114
- 3.21. Plan 114
- 3.22. Informationen 118
- 3.23. Unter Kontrolle 120
- 3.24. Unterstützung 122
- 3.25. Kosten 122
- 3.26. Probleme lösen 124
- 3.27. Qualität 126
- 3.28. Was für ein wunderbares Gerät! 128
- 3.29. Das Verhandeln 130
- 3.30. Meiner Meinung nach ... 130
- 3.31. Gute Frage! 132
- 3.32. Danke für die Erklärung 134

- 2.17. Dostawa 67
- 2.18. Opakowanie 69
- 2.19. Rodzaj dostawy 69
- 2.20. Przesyłka pocztowa 69
- 2.21. Skargi i reklamacje 71
- 2.22. Reakcja na reklamację 75

3. BEPOŚREDNIA KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI 79

- 3.1. Nasza firma 81
- 3.2. Problemy firmy 83
- 3.3. Klienci 83
- 3.4. Stanowisko 85
- 3.5. W zastępstwie ... 85
- 3.6. Szef 87
- 3.7. Wiedzieć coś 89
- 3.8. Wokół biura 89
- 3.9. Prace biurowe 93
- 3.10. Czy praca jest wykonana? 97
- 3.11. Podoba się Państwu ta praca? 97
- 3.12. O pracy negatywnie 99
- 3.13. Dyskutować o gospodarce 101
- 3.14. Sprzedaż 103
- 3.15. Współpraca 103
- 3.16. Narada 105
- 3.17. Spóźnienie 109
- 3.18. Czekanie 109
- 3.19. Konferencja 111
- 3.20. Projekt 115
- 3.21. Plan 115
- 3.22. Informacje 119
- 3.23. Pod kontrolą 121
- 3.24. Wsparcie 123
- 3.25. Koszty 123
- 3.26. Rozwiązywać problemy 125
- 3.27. Jakość 127
- 3.28. Jakie wspaniałe urządzenie! 129
- 3.29. Negocjowanie 131
- 3.30. Moim zdaniem ... 131
- 3.31. Dobre pytanie! 133
- 3.32. Dziękuję za wyjaśnienie 135

- 3.33. Interesse zeigen 136
- 3.34. Unwissenheit ausdrücken 138
- 3.35. Etwas ungenau wissen 138
- 3.36. Etwas wissen wollen 138
- 3.37. Wissen ausdrücken 140
- 3.38. Gewissheit ausdrücken 140
- 3.39. Etwas verstehen 140
- 3.40. Verständnis prüfen 140
- 3.41. Zustimmung ausdrücken 140
- 3.42. Widerspruch 142
- 3.43. Überzeugung 142
- 3.44. Zweifel 142
- 3.45. Antwort auf den Zweifel 142
- 3.46. Hoffnung 144
- 3.47. Besorgnis 144
- 3.48. Vertrauen 144
- 3.49. Verpflichtung 144
- 3.50. Verantwortung 144
- 3.51. Schuld 146
- 3.52. Missverständnis 146
- 3.53. Ist es wichtig? 148
- 3.54. Entscheidung 152
- 3.55. Vertrag 156
- 3.56. Dokumente 158
- 3.57. Sich entschuldigen 160
- 3.58. Herzliche Glückwünsche 160
- 3.59. Messe 162
- 3.60. Werbung 164

4. ANHANG 166

- 4.1. Höflichkeitsformen 164
- 4.2. Fremdsprachenkenntnisse 168
- 4.3. Verständigungsschwierigkeiten 168
- 4.4. Kennen Sie gut Deutschland? 170
- 4.5. Wann und wie oft? 172
- 4.6. Wie spät ist es? 174
- 4.7. Zahlen 175
- 4.8. Ordnungszahlen 175
- 4.9. Schilder, die man häufig sieht 176

5. INDEKS 177

- 3.33. Wykazać zainteresowanie 137
- 3.34. Wyrazić niewiedzę 139
- 3.35. Nie wiedzieć na pewno 139
- 3.36. Chcieć coś wiedzieć 139
- 3.37. Wyrazić wiedzę 141
- 3.38. Wyrazić pewność 141
- 3.39. Coś rozumieć 141
- 3.40. Sprawdzać zrozumienie 141
- 3.41. Wyrazić zgodę 141
- 3.42. Sprzeciw 143
- 3.43. Przekonanie 143
- 3.44. Wątpliwość 143
- 3.45. Odpowiedź na wątpliwość 143
- 3.46. Nadzieja 145
- 3.47. Obawa, niepokój 145
- 3.48. Zaufanie 145
- 3.49. Zobowiązanie 145
- 3.50. Odpowiedzialność 145
- 3.51. Wina 147
- 3.52. Nieporozumienie 147
- 3.53. Czy to ważne? 149
- 3.54. Decyzja 153
- 3.55. Umowa / Kontrakt 157
- 3.56. Dokumenty 159
- 3.57. Przepraszać 161
- 3.58. Gratulacje 161
- 3.59. Targi 163
- 3.60. Reklama 165

4. ZAŁĄCZNIK 167

- 4.1. Formy grzecznościowe 164
- 4.2. Znajomość języka obcego 169
- 4.3. Trudności w porozumiewaniu się 169
- 4.4. Zna Pan/i dobrze Niemcy? 171
- 4.5. Kiedy i jak często? 172
- 4.6. Która godzina? 174
- 4.7. Liczby 175
- 4.8. Liczby porządkowe 175
- 4.9. Szyldy, które się często widzi 176

PRZEDMOWA

Przeczytaj koniecznie zanim zaczniesz korzystać z książki

Ucząc się języka niemieckiego najczęściej zakładamy, że przyda się on w podróży, w kontaktach z obcokrajowcami lub w obecnym bądź przyszłym życiu zawodowym. Niestety bardzo często okazuje się, że na wiele sytuacji, z którymi przyjdzie nam się spotkać, po prostu nie jesteśmy przygotowani. Dlatego właśnie powstała ta książka. Ma ona pomóc wszystkim, którzy często lub sporadycznie muszą wykorzystywać w pracy język niemiecki i kontaktować się w różnorodnej formie z kontrahentami z niemieckiego obszaru językowego. Znajdziecie Państwo tutaj **2200** gotowych zdań przydatnych w komunikacji biznesowej. Książka uwzględnia trzy typy kontaktu: **telefoniczny, pisemny i bezpośredni**.

- W przypadku trudności z formułowaniem korespondencji możecie Państwo wyszukać zdania, które są Wam potrzebne do komunikacji. Pozwoli to uniknąć wielu nieporozumień, zarówno językowych jak i sytuacyjnych.

Przestrzegamy jednak przed używaniem słownictwa umieszczonego w tej książce w formułowaniu pisemnych kontraktów mogących mieć ważki wpływ na ustalenia prawne między stronami. W przypadku formułowania takich kontraktów musimy skorzystać z pomocy specjalistów (prawników, tłumaczy przysięgłych). Gdyż nawet w innym miejscu umowy postawiony przecinek może niekiedy zmienić znaczenie całego zdania!

- Dzięki tematycznemu podziałowi książki (oraz skorowidzowi) można szybko znaleźć potrzebne zdania, wykorzystać je w korespondencji, bądź też nauczyć się ich na pamięć w celu późniejszego użycia ich w czasie konferencji, targów lub innych spotkań biznesowych. Ucząc się języka o wiele łatwiej opanować słowa, jeśli znajdują się one w logicznym kontekście.

- Ponieważ występująca w języku niemieckim forma grzecznościowa „*Sie*“ ma wiele znaczeń, w tłumaczeniach na język polski używano zamiennie formy *pan*, *pani* lub *państwo*. „*Sie*“ oznacza też *panie* i *panowie*. W przypadku, gdy zwroty te dotyczą języka mówionego - były pisane po polsku małą literą, gdy dotyczyły korespondencji - dużą. Bywają jednak zdania, które dotyczą zarówno wypowiedzi, jak i korespondencji - tu Autorka zdecydowała się na małą literę.

- Książka powstała zarówno w oparciu o doświadczenia w pracy biurowej poza granicami Polski, jak i te wynikające z prowadzenia własnej firmy w kraju. Możemy zatem z całym przekonaniem stwierdzić, że wybór zdań został dokonany w sposób bardzo pragmatyczny. Dlatego też będą one dla Państwa z pewnością nieodzowną pomocą w komunikacji biznesowej z zagranicznymi kontrahentami.

Jeśli zaznajomicie się Państwo się z układem książki jeszcze przed koniecznością użycia podanych w niej zdań, będzie Wam łatwiej z niej korzystać. Książka została ułożona w następujący sposób:

Zdania
po niemiecku

Informacje

1. KONTAKT PER TELEFON

1.1. ANRUFE ENTGEGENNEHMEN

Guten Morgen, Firma XY.
(Firmenname) Guten Morgen, (bis 12:00 Uhr mittags)
(Firmenname) Guten Tag, (ab 12:00 Uhr mittags)
Firma XY. Sie sprechen mit XY.
(Firmenname). Was kann ich für Sie tun?

Wie kann ich Ihnen helfen?
Wie kann ich Ihnen behilflich sein?
Kann ich Ihnen behilflich sein?

Wen möchten Sie sprechen?
Ja, am Apparat.

1.2. DEN ANRUUFER IDENTIFIZIEREN

Mit wem spreche ich?
Darf ich fragen, mit wem ich spreche?
Entschuldigen Sie bitte, ich habe Ihren Namen nicht verstanden.
Dürfen Sie nach Ihren Namen fragen?
Würden Sie mir bitte Ihren Namen sagen?
Können Sie ihn buchstabieren?

V U BUCHSTABEREN		
A wie	Anton	I Julius
Ä	Ärger	K Kaufmann
B	Berta	L Ludwig
C	Cesar	M Martha
D	Dora	N Nordpol
E	Email	O Otto
F	Friedrich	O Okonom
G	Gustav	P Paula
H	Heinrich	Q Quelle
I	Ida	R Richard
J	Julius	S Samuel
K	Kaufmann	T Theodor
L	Ludwig	U Ulrich
M	Martha	Ü Übermut
N	Nordpol	V Viktor
O	Otto	W Wilhelm
X	Okonom	X Xanthippe
Y	Paula	Y Ypsilon
Z	Quelle	Z Zacharias

1. KONTAKT PRZEZ TELEFON

1.1. ODBIERANIE POŁĄCZEŃ

Dzień dobry, firma X.
(Nazwa firmy) Dzień dobry (do godz. 12:00 w południe)
(Nazwa firmy) Dzień dobry (po godz. 12:00 w południe)
Firma X. Rozmawia pani z XY.
(Nazwa firmy) Jak mogę państwu pomóc?
(dosł.) Co mogę dla państwa zrobić?

Jak mogę państwu pomóc?
Jak mogę państwu pomóc?
Czy mogę państwu pomóc?
Czy mogę państwu pomóc?

Z kim państwo rozmawia?
Tak, przy aparacie.

1.2. IDENTYFIKACJA DZWOŃNIĄCEGO

Z kim rozmawiam?
Czy mogę spytać, z kim rozmawiam?
Przepraszam, nie dosłyszałem/am pana/pani nazwiska.
Czy mógłbym spytać o pana/pani nazwisko?
Czy mogłybyśmy spytać o pana/pani nazwisko?
Czy mógłbyś spytać o pana/pani nazwisko?
Czy mógłbyś spytać o pana/pani nazwisko?

GUTER RAT

Name des Anrufers merken!
Sollten Sie den Namen nicht verstanden haben, benutzen Sie die Gegenwartsform, wenn Sie nachfragen:
„Wie ist ihr Name?“
Bitte Sie den Anrufer mit einem nicht alltäglichen Namen, diesen zu buchstabieren.

DOBRA RADA

Zapamiętać nazwisko dzwoniącego!
W przypadku, jeśli nie zrozumiała Pani nazwiska, proszę użyć czasu teraźniejszego, gdy się Pani dopytuje: „Jak się pani nazywa?“
Niech Pani poprosi rozmówcę o niecodziennym nazwisku, by je przeliterował.

To samo zdanie

Zdania
po polsku

Dobre rady

Na stronach lewych (parzystych) na białym tle występuje tekst po niemiecku, a na stronach prawych (nieparzystych) odpowiednik (tłumaczenie) tekstu po polsku.

Szare pola wykorzystano do umieszczenia informacji **INFO** i **Guter Rat / Dobra rada**

INFO

Tu znajdziecie Państwo różnorodne informacje dot. zwyczajów i spraw kulturowych, które przydadzą się podczas Waszego kontaktu z przedstawicielem z kraju niemieckojęzycznego.

GUTER RAT

Tu (w obu językach) przedstawione zostały zasady dotyczące pracy biura i kontaktów biznesowych. Wielu z Państwa, zaznajomionych na codzień z pracą biurową, są one dobrze znane. Książka jest jednak przeznaczona również dla osób, które sporadycznie w swojej pracy będą zobligowane do kontaktów z przedstawicielami innych firm. I te uwagi skierowano przede wszystkim do nich.

Życzymy zadowolenia przy korzystaniu z naszej pomocnej lektury

Wydawnictwo WAGROS

1. KONTAKT PER TELEFON



1.1. ANRUFE ENTGEGENNEHMEN

Guten Morgen, Firma X.
(*Firmenname*). Guten Morgen. (bis 12.00 Uhr mittags)
(*Firmenname*). Guten Tag. (ab 12.00 Uhr mittags)
Firma X. Sie sprechen mit XY.
(*Firmenname*). Was kann ich für Sie tun?

Wie kann ich Ihnen helfen?
Wie kann ich Ihnen behilflich sein?
Kann ich Ihnen behilflich sein?

Wen möchten Sie sprechen?
Ja, am Apparat.

1.2. DEN ANRUFER IDENTIFIZIEREN

Mit wem spreche ich?
Darf ich fragen, mit wem ich spreche?

Entschuldigen Sie bitte, ich habe Ihren Namen nicht verstanden.
Darf ich Sie nach Ihren Namen fragen?
Würden Sie mir bitte Ihren Namen sagen?
Könnten Sie ihn buchstabieren?

INFO BUCHSTABIERN

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

1. KONTAKT PRZEZ TELEFON



1.1. ODBIERANIE POŁĄCZEŃ

Dzień dobry, firma X.
(*Nazwa firmy*). Dzień dobry (do godz. 12.00 w południe)
(*Nazwa firmy*). Dzień dobry (po godz. 12.00 w południe)
Firma X. Rozmawia pan/i z XY.
(*Nazwa firmy*) Jak mogę państwu pomóc?
(*dosł.* Co mogę dla państwa zrobić?)

Jak mogę panu/pani pomóc?
Jak mogę panu/pani być pomocny/a?
Czy mogę panu/pani być pomocny/a?

Z kim chciał(a)by pan/i rozmawiać?
Tak, przy aparacie.

1.2. IDENTYFIKACJA DZWONIĄCEGO

Z kim rozmawiam?
Czy mogę spytać, z kim rozmawiam?

Przepraszam, nie dosłyszałem/am pana/pani nazwiska.
Czy mógłbym spytać o pana/pani nazwisko?
Czy mógłby/mogłaby pan/i powiedzieć mi swoje nazwisko?
Czy może je pan/i przeliterować?

GUTER RAT

Name des Anrufers merken!

Sollten Sie den Namen nicht verstanden haben, benutzen Sie die Gegenwartsform, wenn Sie nachfragen:
„Wie ist Ihr Name?“
Bitten Sie den Anrufer mit einem nicht *alltäglichen* Namen, diesen zu buchstabieren.

DOBRA RADA

Zapamiętać nazwisko dzwoniącego!

W przypadku, jeśli nie zrozumiał/a Pan/i nazwiska, proszę użyć czasu teraźniejszego, gdy się Pan/i dopytuje: „*Jak się pan/i nazywa?*”
Niech Pan/i poprosi rozmówcę/rozmówczynię o *niecodziennym* nazwisku, by je przeliterował/a.

1.15. TERMINE VEREINBAREN

Ich werde mich telefonisch mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen Termin zu vereinbaren.

Ich rufe morgen ihre Sekretärin an, um ein Treffen zu vereinbaren.

Ich rufe an, um mit Ihnen einen Termin zu vereinbaren.

Ist es möglich, mit Frau/Herrn X einen neuen Termin zu vereinbaren?

Ich möchte einen Termin mit Frau / Herrn X vereinbaren.

Könnten wir schon jetzt einen Termin vereinbaren?

Können wir ein Treffen vereinbaren?

Kann ich jetzt zu Ihnen kommen?

Kann ich jetzt sofort zu Ihnen ins Büro kommen?

Wann können wir uns treffen?

Wann könnten wir uns treffen?

Wann passt es Ihnen?

Wann würde es Ihnen passen?

Welcher Tag passt Ihnen am besten?

Welcher Tag wäre für Sie am günstigsten?

Wie wäre es in der nächsten Woche?

Einen Moment bitte, ich schaue in meinem Terminkalender nach.

Einen Moment bitte, ich schaue nach, wann ich Zeit habe.

Das passt mir gut.

Leider nicht. Da habe ich keinen Termin frei.

Ich möchte unseren Termin bestätigen.

Teilen Sie uns bitte mit, wenn Sie zum neuen Termin nicht kommen können.

Gerne vereinbaren wir mit Ihnen einen konkreten Termin zu einem persönlichen Gespräch während der Messe.

GUTER RAT

Was gehört in jedem Fall in Ihre Terminvereinbarung?

Wichtig ist, dass Sie präzise formulieren. Lassen Sie in Ihrer Terminvereinbarung keine Zweifel über Ort und Zeit des Treffens. Missverständnisse passieren sehr schnell, vor allen Dingen dann, wenn beide Firmen verschiedene Standorte haben. Ihr Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin, doch Ihr Chef ist an drei Tagen in der Woche in der Filiale in Poznań? „Bei uns“ kann dann sehr schnell missverstanden werden. Geben Sie in solchen Fällen in der Terminvereinbarung immer die genaue Adresse an.

1.15. USTALAĆ TERMINY

Skontaktuję się z panem/panią telefonicznie, aby uzgodnić termin.

Zadzwońię jutro do pana/pani sekretarki, by uzgodnić spotkanie.

Telefonuję, by ustalić z panem/panią termin (spotkania).

Czy byłoby możliwe uzgodnić nowy termin z panem/panią X?

Chciał(a)bym uzgodnić termin spotkania z panią/panem X.

Czy możemy ustalić termin już teraz?

Czy możemy uzgodnić spotkanie?

Czy mogę teraz przyjść do pana/pani?

Czy mogę przyjść teraz od razu do biura?

Kiedy możemy się spotkać?

Kiedy moglibyśmy się spotkać?

Kiedy panu/pani pasuje?

Kiedy by panu/pani pasowało?

Jaki dzień pasuje panu/pani najlepiej?

Jaki dzień byłby dla pana/pani najkorzystniejszy?

Jak byłoby w przyszłym tygodniu?

Proszę o chwilę, sprawdzę w terminarzu.

Proszę o chwilę, sprawdzę, kiedy mam czas.

To mi dobrze pasuje.

Niestety nie. Wtedy nie mam wolnego terminu.

Chciał(a)bym potwierdzić nasz termin.

Prosimy dać nam znać, jeżeli nie będzie pan/i mógł/mogła przyjść w nowym terminie.

Chętnie ustalimy z panem/panią konkretny termin na osobistą rozmowę w czasie trwania targów.

DOBRA RADA

Co jest ważne w przypadku ustalania terminu?

Ważne jest, byście Państwo precyzyjnie sformułowali. Niech nie będzie wątpliwości co do miejsca i czasu Waszego spotkania. Nieporozumienia zdarzają się bardzo często, zwłaszcza gdy obie firmy mają różne lokalizacje. Twoja firma ma siedzibę w Berlinie, ale Państwa szef jest przez trzy dni w tygodniu w filii w Poznaniu? „U nas“ może być bardzo szybko źle rozumiane. W takich przypadkach należy podać zawsze dokładny adres.



2.6. ETWAS MITTEILEN

Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass ...
Wir können Ihnen heute mitteilen, dass ...
Ich bin vom ... bis ... geschäftlich unterwegs.
Im Notfall können Sie mich unter Handynummer ... erreichen.

Ich werde einen eingeschränkten Zugang zu E-Mails haben.
Entschuldigen Sie bitte die Unannehmlichkeiten.

2.7. EINE SCHLECHTE NACHRICHT MITTEILEN

Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass...
Es tut uns leid, Ihnen mitteilen zu müssen, dass ...
Bedauerlicherweise müssen wir Ihnen mitteilen, dass ...
Leider sehen wir uns gezwungen, Ihnen mitzuteilen, dass ...
Wir bedauern, Sie darüber informieren zu müssen, dass ...

2.8. SICH ÜBER PRODUKTE ERKUNDIGEN

Kann ich Sie etwas zu Ihren Produkten fragen?
Wie genau sieht Ihre Produktpalette aus?

Vielleicht haben Sie das Werbematerial, das Sie mir überlassen könnten?
Bitte schicken Sie uns Angaben über ...

Wir müssen über dieses Produkt genauer Bescheid wissen.
Ich bin an den technischen Details interessiert.

Sollten Sie weitere Informationen benötigen, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.
Ich kann Ihnen einen Katalog geben für weitere Informationen über unsere Produkte.

Wir stellen eine breite Produktpalette her.
Wir spezialisieren uns auf die Herstellung von
Wir produzieren hochwertige Produkte.
Unsere Produkte werden weltweit verkauft.

Wir geben unseren Produkten eine einjährige Garantie.
Der Hersteller gewährte fünf Jahre Garantie auf die neue Maschine.

Die meisten dieser Produkte stammen aus heimischer Produktion.
Wir investieren viel Geld in Forschung und Entwicklung.

2.6. POINFORMOWAĆ O CZYMŚ

Mamy przyjemność poinformować państwa, że ...
Możemy państwa dzisiaj poinformować, że ...
Jestem służbowo poza biurem od ... do
W nagłym wypadku może się pan/i skontaktować na numer telefonu komórkowego
Będę mieć ograniczony dostęp do poczty elektronicznej.
Przepraszam za wszelkie niedogodności.

2.7. PRZEKAZAĆ ZŁĄ INFORMACJĘ

Z przykrością musimy Państwa zawiadomić, że ...
Przykro nam, że musimy Państwa powiadomić, że ...
Niestety musimy Państwa poinformować, że ...
Niestety, czujemy się zobowiązani zawiadomić Państwa, że ...
Z przykrością informujemy Państwa, że ...

2.8. DOWIADYWANIE SIĘ O PRODUKTY

Czy mogę Państwa zapytać o coś dotyczącego Państwa produktów?
Jak dokładnie wygląda Państwa asortyment?

Może macie Państwo materiał reklamowy, który moglibyście mi przekazać?
Prosimy przesłać nam dane dotyczące ...

Musimy dowiedzieć się o tym produkcie więcej.
Jestem zainteresowany szczegółami technicznymi.

Jeśli byście Państwo potrzebowali dodatkowych informacji, prosimy się skontaktować z nami.
Mogę dać państwu katalog z dalszymi informacjami o naszych produktach.

Wytwarzamy szeroką gamę produktów.
Specjalizujemy się w produkcji
Produkujemy wysokiej jakości produkty.
Nasze produkty sprzedawane są na całym świecie.

Dostarczamy nasze produkty z roczną gwarancją.
Producent zapewnił pięcioletnią gwarancję na tę nową maszynę.

Większość z tych produktów pochodzi z produkcji krajowej.
Inwestujemy dużo pieniędzy w badania i rozwój.

Wir vertrauen darauf, dass Sie sich unverzüglich um diese Angelegenheit kümmern werden.

Wenn sich diese Situation nicht verbessert, werden wir andere Lieferanten finden müssen.

Wir erwarten bald von Ihnen zu hören.

Bestätigen Sie bitte den Erhalt dieses Schreibens und Ihr Einverständnis mit dessen Inhalt.

2.22. AUF REKLAMATION REAGIEREN

Was ist der Grund Ihres Anrufs?

Was haben Sie für ein Problem?

Darf ich fragen, was das Problem ist?

Würden Sie mir bitte Ihr Problem beschreiben?

Können Sie das Problem bitte aufschreiben und mir eine E-Mail / ein Telefax senden?

Bitte beruhigen Sie sich!

Lassen Sie mich der Sache auf den Grund sehen.

Ich rufe Sie sofort zurück.

Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten, die bei Ihnen durch die Verzögerung entstanden sind.

Der verursachte Schaden tut uns sehr leid.

Ich bin sicher, Ihre Reklamation ist gerechtfertigt.

Das hätte nicht passieren dürfen.

Ich kann Ihre Unzufriedenheit verstehen.

Haben Sie Geduld!

Dank für Ihre Geduld.

Es dauert nicht lange.

Ich kläre das Problem.

Wir werden es sofort überprüfen.

Wir werden uns sofort darum kümmern.

Ich Sorge dafür, dass sich sofort jemand darum kümmert.

Bitte nehmen Sie unsere Entschuldigung für die Unannehmlichkeit an.

So etwas kann in jeder Firma passieren.

Wir hatten bisher noch keine Beschwerden gehabt.

Wir verkaufen dieses Produkt seit Jahren und haben noch nie Klagen gehabt

Ufamy, że od razu zajmiecie się Państwo tą sprawą.

Jeśli ta sytuacja się nie poprawi, będziemy musieli znaleźć innych dostawców.

Czekamy wkrótce na kontakt z Państwem.

Proszę potwierdzić odbiór niniejszego listu i przyjęcie go do wiadomości.

2.22. REAKCJA NA REKLAMACJĘ

Co jest powodem pana/pani telefonu?

Jaki pan/i ma problem?

Czy mogę zapytać, co jest problemem?

Czy opisał(a)by mi pan/i swój problem?

Czy może pan/i opisać problem i wysłać do mnie e-mail / faks?

Proszę się uspokoić!

Niech pan/i pozwoli mi to gruntownie zbadać.

Natychmiast do pana/pani oddzwonię.

Przepraszamy za wszelkie niedogodności, które powstały u Państwa przez opóźnienie.

Bardzo przepraszamy za kłopoty spowodowane szkoda.

Jestem pewny/a, że Pana/Pani reklamacja jest uzasadniona.

To nie powinno się było zdarzyć.

Potrafię zrozumieć pana/pani niezadowolenie.

Proszę o cierpliwość!

Bardzo dziękuję za cierpliwość.

To nie potrwa długo.

Wyjaśnię ten problem.

Natychmiast to sprawdzimy.

Natychmiast się tym zajmujemy.

Zatroszczę się o to, by ktoś się tym zajął.

Proszę przyjąć nasze przeprosiny za niedogodności.

Coś takiego może się zdarzyć w każdej firmie.

Nie mieliśmy do tej pory żadnych skarg.

Sprzedajemy ten produkt od lat i jeszcze nigdy nie mieliśmy żadnych skarg.

3.16. BESPRECHUNG

Wir haben eine umfangreiche Tagesordnung.
Es gibt viel zu besprechen.

Wir haben wichtige Themen zu besprechen.
Könnten wir uns bei jedem Punkt auf 15 Minuten beschränken?

Lass uns besprechen, welche Möglichkeiten wir haben.
Lassen Sie uns mit dem ersten Punkt anfangen.
Der erste Punkt auf der Tagesordnung ist ...
Das erste Problem, das wir zu erörtern haben, ist ...

Sollen wir den Punkt einfach auslassen?
Das ist der nächste Tagesordnungspunkt.
Können wir bitte zum nächsten Punkt kommen?

Könnten wir Punkt ... der Tagesordnung streichen?
Ich schlage vor, dass wir die Sache verschieben.
Die Besprechung sollte bis zur Mittagspause beendet sein.

Sind wir uns darüber einig?
Sind alle damit einverstanden?
Wir können das zu einem späteren Zeitpunkt besprechen.

Darf ich Sie für einen Moment unterbrechen?
Ich würde gern etwas zu diesem Problem sagen.

Wir werden das gleich behandeln.
Wir wollen nicht vom Thema abkommen.

Wir haben das bereits besprochen. Können wir fortfahren?
Kommen wir zur Sache!
Herr X hat das Wort.

Ich würde Sie gern über die neuesten Entwicklungen informieren.
Ich möchte Ihnen einen Überblick über unseren Plan geben.

Könnten Sie sich etwas genauer ausdrücken?
Ich glaube, dass wir das zu oberflächlich betrachten.
Ich würde gern noch andere Meinungen dazu hören.

Ich denke, das ist alles dazu.
Machen wir Schluss!
Zum Schluss möchte ich sagen, dass ...

3.16. NARADA

Mamy obszerny porządek dnia.
Jest dużo do omówienia.

Mamy ważne tematy do omówienia.
Czy przy każdym punkcie moglibyśmy się ograniczyć do 15 minut?

Omówmy, jakie mamy możliwości.
Zacznijmy od pierwszego punktu.
Pierwszym punktem porządku dnia jest ...
Pierwszym problemem, który mamy do przedyskutowania, jest ...

Czy mamy ten punkt po prostu pominąć?
To jest następny punkt porządku dnia.
Czy możemy przejść do następnego punktu?

Czy moglibyśmy skreślić punkt ... porządku dnia?
Proponuję byśmy odroczyli/przesunęli sprawę.
Narada powinna się skończyć do przerwy na lunch.

Zgadzamy się z tym?
Czy wszyscy się z tym zgadzają?
Możemy to przedyskutować w późniejszym czasie.

Mogę panu/pani przerwać na chwilę?
Chciał(a)bym powiedzieć coś o tej sprawie.

Zajmiemy się tym za chwilę.
Nie chcemy zboczyć z tematu.

Już o tym rozmawialiśmy. Możemy kontynuować?
Przejdźmy do rzeczy!
Pan X ma głos.

Chciałbym poinformować państwa o najnowszych wydarzeniach.
Chciałbym dać państwu zarys planu.

Czy mógłby/mogłaby pan/i wyrazić się w sposób bardziej szczegółowy?
Mam wrażenie, że zbyt powierzchownie to traktujemy.
Chętnie uzyskałbym opinię innych ludzi na ten temat.

Myślę, że to wszystko na ten temat.
Zakończmy to!
Na koniec chciał(a)bym powiedzieć, że ...