

1 Ausgangssituation

Sie sind Auszubildende/-r in der Trend Office GmbH, einem Fachhändler für Bürobedarf und Schreibwaren. Seit einer Woche sind Sie in der Einkaufsabteilung eingesetzt. Die Trend Office GmbH will ihr Sortiment erweitern und eine weitere Schreibtischleuchte als Handelsware anbieten. Die Schreibtischleuchte soll die Kunden mit einem modernen Design ansprechen und berücksichtigen, dass zunehmend mehr Kunden auf Umweltschutz Wert legen. Fürs Erste sollen 200 Schreibtischleuchten beschafft werden.

Ihre Abteilungsleiterin, Frau Winter, bittet Sie, eine Anfrage an den Lieferanten Bürotec GmbH zu formulieren und in diesem Zusammenhang ein Angebot einzuholen. Dieser Lieferant wurde Frau Winter von einem langjährigen Geschäftskunden, der Engic GmbH, als führender Anbieter von energiesparenden Produkten genannt. Damit die Bürotec GmbH sich eine bessere Vorstellung über die Trend Office GmbH machen kann, bittet Frau Winter Sie, der Bürotec GmbH einen Katalog über Ihre Produkte zuzusenden.

2 Wichtiger Fachwortschatz

Schreiben Sie zu dem angegebenen Wortschatz jeweils eine Erklärung bzw. ein Synonym auf und formulieren Sie je mindestens einen Beispielsatz.

Vergleichen Sie das Ergebnis anschließend mit Ihrer Banknachbarin oder Ihrem Banknachbarn.

Nomen-Verb-Verbindungen	Erklärung/Synonym	Beispielsatz
eine Anfrage stellen ... formulieren ... tätigen	eine Erkundigung/ Nachfrage einholen erheben	über den Zahlungs- dienstleister habe ich Erkundigungen eingeholt.
ein Angebot einholen ... auswählen ... annehmen ... ablehnen	Auskünfte einholen Vorschlag unterbreiten Angebot zurückweisen Angebot akzeptieren	Das Angebot des Lieferanten für Babyausstattung habe ich nicht akzeptiert.

3 Eine Anfrage tätigen

Lesen Sie das Infoblatt zum Thema *Inhalt einer Anfrage*. Markieren Sie Schlüsselwörter und machen Sie Randbemerkungen an den Text. Notieren Sie sich auch unbekannte Wörter. Anschließend besprechen alle gemeinsam den Inhalt des Textes in der Klasse.

Informationen	Fragen/Anmerkungen
<p><u>Gründe für eine Anfrage</u></p> <p>Durch eine Anfrage kann sich ein Käufer (Kaufmann oder Privatperson) Informationsmaterial, wie zum Beispiel ein Warenmuster oder einen Katalog, beschaffen. Er kann außerdem Preise und Beschaffungskonditionen, zum Beispiel Lieferbedingungen, Warenqualität und Preisnachlässe, erfragen. Dadurch wird es für den Käufer möglich, die Leistungsfähigkeit der bisherigen Lieferanten zu überprüfen. Durch eine Anfrage können aber auch neue Geschäftsverbindungen zustande kommen.</p> <p><u>Rechtliche Bedeutung</u></p> <p>Eine Anfrage ist stets <i>unverbindlich</i> und sie verpflichtet den Anfragenden nicht zum Kauf. Eine Anfrage stellt also niemals einen Antrag auf Abschluss eines Kaufvertrages dar.</p> <p><u>Form und Arten</u></p> <p>Die Anfrage ist an keine bestimmte Form gebunden (= Grundsatz der Formfreiheit). Sie kann mündlich, schriftlich, telefonisch oder fernschriftlich (Telefax, online-Datenverbindung) erfolgen. Unbestimmte Anfragen werden genutzt, um sich über allgemeine Liefermöglichkeiten zu informieren. So werden ohne eine feste Kaufabsicht Kataloge, Muster, Prospekte, Preislisten oder ein Vertreterbesuch angefordert. Bestimmte Anfragen sind konkret gehalten und</p>	<p><i>individuelle Lösung</i></p>

beziehen sich auf bestimmte Waren. Der Kunde fragt konkret nach dem Preis, der Farbe, der Güte, der Beschaffenheit, den Zahlungsbedingungen oder den Lieferbedingungen einer Ware. Die bestimmte Anfrage enthält somit konkrete Angaben für die Erstellung eines Angebotes.

Inhalt

- Eine bestimmte Anfrage ist vollständig, wenn sie die folgenden Punkte enthält:
- Betreff „Anfrage nach ...“
- Information, wie man auf den Anbieter aufmerksam wurde
- Grund der Anfrage
- Angabe der benötigten Ware, gewünschter Qualität und Menge
- Bitte um Preisangaben
- Bitte um Nennung der Liefer- und Zahlungsbedingungen
- Gewünschter Liefertermin
- Bitte um Kataloge, Preislisten u.Ä.
- Hinweis auf längerfristige Zusammenarbeit, wenn die Anfrage branchenbezogen ist
- Schlusssatz

4 Formulieren einer Anfrage mithilfe von Textbausteinen

Formulieren Sie eine Anfrage zur eingangs beschriebenen Situation unter Verwendung der hier angegebenen Textbausteine.

Einleitung

- Wir verdanken Ihre Anschrift der Firma
- ... hat uns an Sie verwiesen.
- Sie wurden uns von ... als einer der führenden Hersteller von ... genannt.
- Auf Empfehlung unseres langjährigen Geschäftspartners ... wenden wir uns an Sie.
- Bei unserem Besuch der ... Ausstellung im Juni dieses Jahres wurden wir auf Ihre Produkte aufmerksam.
- Wir besuchten letzte Woche Ihren Stand auf der ... Messe und wären grundsätzlich daran interessiert, Ihre Produkte auf dem deutschen Markt einzuführen.
- Wir haben Ihre Anzeige in ... gelesen und interessieren uns für Ihre Gartenstuhlkollektion.
- Durch Ihre Anzeige in der Fachzeitschrift ... sind wir auf Ihr Unternehmen / Produkt aufmerksam geworden.
- Wir haben Ihr Internet-Portal besucht und ...
- Heute erhielten wir Ihren Werbeprospekt, in dem Sie Ihr Produkt ... vorstellen.

Vorstellung des eigenen Unternehmens/Referenzen

- Wir sind ein bekanntes und gut eingeführtes Fachgeschäft für Sportbekleidung in ... und ...
- Der beigefügte Katalog bietet Ihnen einen Einblick in unser Produktportfolio.
- Als Referenzen können wir Ihnen folgende Firmen nennen: ...
- Wenn Sie sich über uns erkundigen wollen, wenden Sie sich bitte an ...
- ... ist gerne bereit, Ihnen jede gewünschte Auskunft über uns zu erteilen.

Hintergrund der Anfrage

- Bis Mitte Dezember benötigen wir ein/e ..., das folgende Anforderungen erfüllen sollte: ...
- Wir möchten unsere Produktpalette erweitern und sind am Kauf von ... interessiert.
- Wir sind ein international tätiges Handelsunternehmen und möchten unseren Kunden ab Herbst dieses Jahres das Produkt ... anbieten. Senden Sie uns bitte ein ausführliches Angebot über ... bei einer Abnahme von ... Stück.
- Wir möchten uns stärker auf dem Markt für ... engagieren und sind deshalb am Vertrieb Ihres Produktes ... interessiert.

Gegenstand der Anfrage

- Wir bitten um ein Angebot über ...
- Wir möchten unsere Produktpalette erweitern und bitten um ein ausführliches Angebot.
- Bitte erstellen Sie uns ein ausführliches Angebot für ... mit genauer Angabe zu den Preisen, den Zahlungs- und Lieferungsbedingungen und der kürzesten Lieferfrist.
- Aufgrund der steigenden Nachfrage unserer Kunden suchen wir einen geeigneten Lieferanten für das Produkt ...
- Wir sind an Ihrem Produkt ... interessiert und bitten um ein Angebot über... bei einer Abnahme von ... Stück.
- Wir benötigen dringend... Bitte teilen Sie uns Ihre Preise und Rabatte für ... mit.

Bitte um Muster/Katalog

- Für ausführliche Informationen / die Zusendung Ihres neuesten Katalogs wären wir Ihnen sehr dankbar.
- Bitte senden Sie uns Ihren Produktkatalog. / einen Prospekt über das Produkt ...

Angabe des Bedarfs

- Wir rechnen mit einem Absatz von ... Stück in einem Zeitraum von ...
- Unser voraussichtlicher Monatsbedarf liegt bei ... Stück.

Qualitätsanforderungen

- Wir legen großen Wert auf einwandfreie Qualität und schnelle Lieferung.
- Um den hohen Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden, kommen für uns ausschließlich hochwertige Produkte in Betracht.

Preise/Sonderkonditionen

- Bitte senden Sie uns Ihren aktuellen Katalog / Ihre neueste Preisliste.
- Zu welchen Preisen / Konditionen können Sie uns beliefern?
- Unter welchen Bedingungen gewähren Sie einen Preisnachlass?
- Welche Rabatte gewähren Sie?
- Können Sie uns als langjährigem gutem Kunden Sonderkonditionen anbieten?
- Bitte erstellen Sie uns ein kostenloses und unverbindliches Angebot zu ...

Lieferungs- und Zahlungsbedingungen

- Geben Sie uns bitte Ihre Lieferzeit, Gewährleistung und Zahlungsbedingungen an.
- Wir benötigen die Ware spätestens ... Tage nach Auftragserteilung.
- Wir brauchen die Ware sofort.
- Mit welcher Lieferzeit müssen wir rechnen?
- Bitte nennen Sie uns Ihre Zahlungsbedingungen
- Können Sie uns ein Zahlungsziel von ... Tagen gewähren?

Schlussformulierungen

- Wenn die Qualität Ihrer Erzeugnisse unseren Erwartungen entspricht
- ... wären wir bereit, Ihnen einen Probeauftrag zu erteilen.
- ... können Sie mit laufenden Aufträgen rechnen.
- Vielen Dank im Voraus.
- Wir freuen uns auf Ihre baldige Antwort.
- Wir bedanken uns für Ihre baldige Antwort.

individuelle Lösung, z. B.:

Sehr geehrte Frau Schulz,

auf Empfehlung der Engic GmbH in Frankfurt, mit der wir bereits seit vielen Jahren in Geschäftsbeziehung stehen, wenden wir uns an Sie.

Der beigefügte Katalog bietet Ihnen einen Einblick in unser Produktportfolio.

Wir möchten unser Sortiment um moderne energiesparende Schreibtischleuchten erweitern, da unsere Kunden zunehmend Wert auf den Umweltschutz legen.

Bitte erstellen Sie uns ein ausführliches Angebot für 200 Schreibtischleuchten mit genauer Angabe zu den Preisen, den Zahlungs- und Lieferungsbedingungen und der kürzesten Lieferfrist. Könnten Sie uns ab einer Menge von 200 Stück unter Umständen einen Mengenrabatt gewähren?

Wir freuen uns auf Ihre baldige Antwort.

Freundliche Grüße

Trend Office GmbH

im Auftrag Anna Sommer

5 Übungsaufgaben

a Lösen Sie die drei Multiple-Choice-Aufgaben. Es ist jeweils nur eine Lösung richtig.

Welche Wirkung hat eine Anfrage für die Entstehung eines Kaufvertrages?

- Die Anfrage gilt als Antrag, wenn der Empfänger der Anfrage unverzüglich liefern kann.
- Die Anfrage gilt als Antrag zum Abschluss eines Kaufvertrages.
- Die Anfrage hat keine rechtliche Wirkung für die Entstehung eines Kaufvertrages.
- Der Empfänger der Anfrage ist nach dem HGB verpflichtet, ein Angebot abzugeben.
- Der Anfragende ist, sofern der Empfänger der Anfrage ein verbindliches Angebot abgibt, zur Bestellung verpflichtet.

Welche Aussage über Anfragen ist richtig?

- Anfragen erhöhen die Marktübersicht.
- Anfragen bedürfen der Schriftform.
- Anfragen sind die ersten Willenserklärungen zum Abschluss des Kaufvertrages.
- Anfragen beinhalten die Annahme der Angebote.
- Anfragen sind in der Regel rechtsverbindlich.

Welche Aussage über die Anfrage ist richtig?

- Durch eine Anfrage und ein verbindliches Angebot kommt ein Kaufvertrag zustande.
- Die Anfrage ist rechtlich nicht bindend.
- Die Anfrage gilt als Bestellung, wenn die nachgefragte Ware sofort lieferbar ist.
- Für die Anfrage ist gesetzlich die Schriftform vorgeschrieben.
- Eine Anfrage gilt als Antrag im Rahmen des Kaufvertrages.

b Lösen Sie den Fall. Wer von beiden ist im Recht?

Frau Gerhards betritt das Porzellan- und Glasfachgeschäft von Herrn Lehmann.

Kundin: Guten Tag. Ich suche ein Teeservice, aber mit englischem Design.
Haben Sie so etwas?

Verkäufer: Da muss ich einmal nachsehen. Einen kleinen Moment bitte.

Nach kurzer Zeit kommt der Verkäufer mit einem geöffneten Karton zurück.

Verkäufer: Ich habe noch ein wunderbares Service gefunden.

Kundin: Oh ja, wirklich sehr schön. Ich wollte aber zunächst nur einmal nachfragen, kaufen möchte ich noch nicht. Vielen Dank.

Frau Gerhards wendet sich ab, um zu gehen.

Verkäufer: So einfach geht das aber nicht. Ich mache mir die Mühe und hole extra aus dem Lager für Sie die Ware, und nun sagen Sie, dass Sie nicht kaufen möchten. Wer fragt, muss auch die Folgen tragen. Sie müssen das Teeservice nun nehmen!

Kundin: Warum denn das? Fragen kostet doch nichts, oder?!

Lösung: Da die Anfrage unverbindlich ist und auch mündlich erfolgen kann, hat die Kundin Recht. Die Anfrage gilt nicht als Antrag zum Abschluss eines Kaufvertrages.