

Ulrich Schoenwald

Korrespondenzbausteine Französisch

Ulrich Schoenwald

Korrespondenzbausteine  
Französisch

übersetzt von Michaela Brugger

**GABLER**

**CIP-Titelaufnahme der Deutschen Bibliothek**

**Schoenwald, Ulrich:**

Korrespondenzbausteine Französisch / Ulrich

Schoenwald. Übers. von Michaela Brugger. —

Wiesbaden : Gabler, 1988

ISBN 978-3-409-19711-3

ISBN 978-3-322-87470-2 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-322-87470-2

**Schoenwald, Ulrich:**

Korrespondenzbausteine Französisch / Ulrich

Schoenwald. Übers. von Michaela Brugger. —

Wiesbaden : Gabler, 1988

ISBN 978-3-409-19711-3

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen der Verlagsgruppe Bertelsmann



© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH,  
Wiesbaden 1988

Satz: SATZPUNKT Ewert, Braunschweig

Umschlaggestaltung: Schrimpf und Partner, Wiesbaden

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlanges unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

# Inhalt

Einleitung .....	22
1. Anfrage .....	36
1.1 Woher ist der Anbieter bekannt? .....	38
1.2 Vorstellung der eigenen Firma .....	38
1.3 Grund der Anfrage .....	40
1.4 Aufforderung zur Sendung von Informationsmaterial .....	42
<b>1.4.1 Prospekte</b> .....	42
<b>1.4.2 Katalog</b> .....	42
<b>1.4.3 Muster</b> .....	42
<b>1.4.4 Probe</b> .....	44
<b>1.4.5 Zeichnungen</b> .....	44
<b>1.4.6 Technische Unterlagen</b> .....	44
1.5 Qualität und Garantie .....	46
1.6 Mengenangaben .....	46
1.7 Ersatzteile/Kundendienst .....	48
1.8 Preislisten .....	48
1.9 Verpackung und Verpackungskosten .....	50
1.10 Angebotspreise gemäß INCOTERMS .....	50
1.11 Zoll/Steuer .....	54
1.12 Lieferzeit .....	56
1.13 Zahlungsbedingungen .....	56
1.14 Einkaufsbedingungen .....	58
1.15 Aufforderung zum Angebot .....	60
1.16 Angebotsbindung .....	60
1.17 Referenzen .....	60
1.18 Schlußsatz .....	62

# Table des matières

Introduction .....	29
1. Demande .....	37
1.1 Comment a-t-on connu la firme qui fait l'offre de vente? .....	39
1.2 Présentation de la propre firme .....	39
1.3 Motif de la demande .....	41
1.4 Demande d'envoi de documentation .....	43
<b>1.4.1 Prospectus</b> .....	43
<b>1.4.2 Catalogue</b> .....	43
<b>1.4.3 Echantillon</b> .....	43
<b>1.4.4 Essai</b> .....	45
<b>1.4.5 Schémas/Descriptions</b> .....	45
<b>1.4.6 Documentation technique</b> .....	45
1.5 Qualité et garantie .....	47
1.6 Données sur les quantités .....	47
1.7 Pièces de rechange/service après-vente .....	49
1.8 Listes de prix/tarifs .....	49
1.9 Emballage et frais d'emballage .....	51
1.10 Offre de prix selon les Incoterms .....	51
1.11 Douane/taxes .....	55
1.12 Délai de livraison .....	57
1.13 Conditions de paiement .....	57
1.14 Conditions d'achat .....	59
1.15 Appel d'offre .....	61
1.16 Durée de validité de l'offre .....	61
1.17 Références .....	61
1.18 Phrases de conclusion et formules de politesse .....	63

2.	Begleitbrief zum Prospekt/Katalog .....	64
2.1	Dank für die Anfrage .....	66
2.2	Ankündigung des Katalogs/Prospekts .....	66
2.3	Besondere Hinweise .....	68
2.4	Kontakt halten .....	68
2.5	Der Brief zum Katalog .....	70
2.6	Der Brief zum Prospekt .....	72
3.	Begleitbrief zum Angebot .....	74
3.1	Danken .....	76
3.2	Änderungen möglich .....	76
4.	Angebot .....	78
4.1	Einleitung .....	80
4.1.1	Verbindliches Angebot .....	80
4.1.2	Freibleibendes Angebot .....	80
4.1.3	Solange Vorrat reicht .....	80
4.1.4	Befristetes Angebot .....	82
4.2	Artikelangabe .....	82
4.3	Verpackung .....	82
4.4	Zusätzliche Kosten .....	84
4.5	Liefertermin .....	84
4.6	Rabatte .....	84
4.7	Zahlungsweise .....	86
4.8	Gewährleistung .....	86
4.9	Anlagen .....	88
4.10	Schlußsatz .....	88

2.	Lettre accompagnant un prospectus/catalogue .....	65
2.1	Remerciements pour la demande .....	67
2.2	Annonce de l'envoi du catalogue .....	67
2.3	Remarques particulières .....	69
2.4	Garder le contact .....	69
2.5	La lettre d'envoi du catalogue .....	71
2.6	La lettre d'envoi du prospectus .....	73
3.	Lettre jointe à une offre .....	75
3.1	Remerciements .....	77
3.2	Modifications possibles .....	77
4.	Offre .....	79
4.1	Introduction .....	81
4.1.1	<b>Offre ferme</b> .....	81
4.1.2	<b>Offre sans engagement</b> .....	81
4.1.3	<b>Jusqu'à épuisement des stocks</b> .....	81
4.1.4	<b>Offre limitée</b> .....	83
4.2	Information sur l'article .....	83
4.3	Emballage .....	83
4.4	Frais supplémentaires .....	85
4.5	Délai de livraison .....	85
4.6	Réduction de prix .....	85
4.7	Mode de paiement .....	87
4.8	Garantie .....	87
4.9	Pièces jointes .....	89
4.10	Phrases de conclusion .....	89

5.	Antwort auf Angebot .....	92
5.1	Zwischenbescheid auf Angebot .....	94
5.1.1	<b>Einleitung</b> .....	94
5.1.2	<b>Termin nennen</b> .....	94
5.2	Bitte um weitere Informationen .....	94
5.2.1	<b>Einleitung</b> .....	94
5.2.2	<b>Fragen</b> .....	96
5.2.3	<b>Schlußsatz</b> .....	98
5.3	Bitte um Änderung .....	98
6.	Referenzanforderung .....	100
6.1	Anlaß der Referenzanforderung .....	102
6.2	Allgemeine Referenzanforderung .....	104
6.3	Spezielle Fragen über ein Unternehmen .....	106
6.3.1	<b>Zahlungsfähigkeit</b> .....	106
6.3.2	<b>Vermögensverhältnisse</b> .....	108
6.3.3	<b>Ruf und Ansehen</b> .....	108
6.3.4	<b>Marktsituation</b> .....	110
6.3.5	<b>Kundenkreis</b> .....	110
6.4	Spezielle Fragen über eine Person .....	112
6.5	Zusicherung der Verschwiegenheit und Schlußsatz .....	112
7.	Antwort auf Referenzanforderung .....	116
7.1	Einleitung .....	118
7.2	Auskünfte .....	118
7.2.1	<b>Positiv</b> .....	118
7.2.2	<b>Negativ</b> .....	120
7.3	Bitte um Verschwiegenheit .....	120



5.	Réponse à une offre .....	93
5.1	Première réponse à une offre .....	95
5.1.1	<b>Introduction</b> .....	95
5.1.2	<b>Indication de délai</b> .....	95
5.2	Demande d'informations complémentaires .....	95
5.2.1	<b>Introduction</b> .....	95
5.2.2	<b>Questions</b> .....	97
5.2.3	<b>Phrases de conclusion</b> .....	99
5.3	Demande de modification .....	99
6.	Demande de références .....	101
6.1	Raison pour une demande de références .....	103
6.2	Demande de références générales .....	105
6.3	Questions spécifiques sur une firme .....	107
6.3.1	<b>Solvabilité</b> .....	107
6.3.2	<b>Composition du patrimoine/répartition des actifs</b> .....	109
6.3.3	<b>Réputation et image</b> .....	109
6.3.4	<b>Position sur le marché</b> .....	111
6.3.5	<b>Clientèle</b> .....	111
6.4	Questions spécifiques sur une personne .....	113
6.5	Assurance quant à la discrétion et formule de politesse .....	113
7.	Réponses à une demande de références .....	117
7.1	Introduction .....	119
7.2	Renseignements .....	119
7.2.1	<b>Positif</b> .....	119
7.2.2	<b>Négatif</b> .....	121
7.3	Discrétion demandée/souhaitée .....	121

7.4	Antwort auf Referenzanforderung	
	wird abgelehnt .....	120
7.4.1	<b>Reine Ablehnung</b> .....	120
7.4.2	<b>Unternehmen/Person kaum bekannt</b> .....	122
7.4.3	<b>Unternehmen/Person unbekannt</b> .....	122
7.5	Schlußsatz .....	124
8.	Antwort auf Bestellung .....	126
8.1	Dank für Bestellung .....	128
8.2	Bestellung ablehnen .....	128
9.	Entschuldigungen .....	130
9.1	Lieferterminverschiebung .....	132
9.1.1	<b>Verzögerung beim Vorlieferanten</b> .....	132
9.1.2	<b>Streik</b> .....	132
9.1.3	<b>Urlaubszeit und Krankheit</b> .....	132
9.1.4	<b>Personelle Engpässe</b> .....	134
9.1.5	<b>Produktionstechnische Gründe</b> .....	134
9.1.6	<b>Wieder lieferfähig</b> .....	134
9.2	Falsche Rechnung .....	136
9.3	Falsche Ware .....	136
10.	Reklamation .....	138
10.1	Bestellungsannahme fehlerhaft .....	140
10.1.1	<b>Artikelbezeichnung</b> .....	140
10.1.2	<b>Preis</b> .....	140
10.1.3	<b>Stückzahl</b> .....	140
10.1.4	<b>Allgemein</b> .....	142
10.2	Lieferverzug .....	142
10.3	Beschädigte Ware .....	144

7.4	Refus de répondre à une demande de références .....	121
7.4.1	<b>Refus</b> .....	121
7.4.2	<b>La firme/la personne est peu connue</b> .....	123
7.4.3	<b>La firme/la personne est inconnue</b> .....	123
7.5	Salutations .....	125
8.	Réponse après réception d'une commande .....	127
8.1	Remerciements pour la commande .....	129
8.2	Commande refusée .....	129
9.	Excuses .....	131
9.1	Retard dans la livraison .....	133
9.1.1	<b>Retard dû à ses propres fournisseurs</b> .....	133
9.1.2	<b>Grève</b> .....	133
9.1.3	<b>Congé et maladie</b> .....	133
9.1.4	<b>Manque de personnel</b> .....	135
9.1.5	<b>Raisons techniques</b> .....	135
9.1.6	<b>Livraison de nouveau possible</b> .....	135
9.2	Erreur de facture .....	137
9.3	Erreur sur la marchandise .....	137
10.	Réclamation .....	139
10.1	Erreurs dans la confirmation de la commande .....	141
10.1.1	<b>Désignation de l'article</b> .....	141
10.1.2	<b>Prix</b> .....	141
10.1.3	<b>Quantité</b> .....	141
10.1.4	<b>Autres</b> .....	143
10.2	Retard dans la livraison .....	143
10.3	Marchandise endommagée .....	145

10.4	Ware ist mangelhaft .....	144
	<b>10.4.1</b> Ersatz .....	144
	<b>10.4.2</b> Neulieferung .....	146
	<b>10.4.3</b> Preisnachlaß .....	146
10.5	Zuwenig geliefert .....	148
10.6	Rechnung fehlerhaft .....	148
	<b>10.6.1</b> Preis .....	148
	<b>10.6.2</b> Rabatt .....	148
	<b>10.6.3</b> Stückzahl .....	150
	<b>10.6.4</b> Zahlungsbedingungen .....	150
	<b>10.6.5</b> Allgemein .....	150
11. Beantwortung von Reklamationen .....		152
11.1	Einleitungssätze .....	154
11.2	Zwischenbescheid .....	154
11.3	Korrigierte Unterlagen .....	156
11.4	Ersatzlieferung .....	156
11.5	Vorschlag Preisnachlaß .....	158
12. Die Mahnung .....		160
12.1	Die erste Mahnung .....	162
12.2	Die zweite Mahnung .....	162
12.3	Die dritte Mahnung .....	164
12.4	Aufforderungssätze .....	164
12.5	Der Brief zur ersten Mahnung .....	166
12.6	Der Brief zur zweiten Mahnung .....	168
12.7	Der Brief zur dritten Mahnung .....	170

10.4	Marchandise défectueuse .....	145
<b>10.4.1</b>	<b>Remplacement de la marchandise</b> .....	145
<b>10.4.2</b>	<b>Nouvelle livraison</b> .....	147
<b>10.4.3</b>	<b>Réduction de prix</b> .....	147
10.5	La livraison n'est pas complète .....	149
10.6	Erreur de facture .....	149
<b>10.6.1</b>	<b>Prix</b> .....	149
<b>10.6.2</b>	<b>Rabais</b> .....	149
<b>10.6.3</b>	<b>Quantité</b> .....	151
<b>10.6.4</b>	<b>Conditions de paiement</b> .....	151
<b>10.6.5</b>	<b>Autres</b> .....	151
11.	Réponse à une réclamation .....	153
11.1	Phrases d'introduction .....	155
11.2	Première réponse .....	155
11.3	Documents corrigés .....	157
11.4	Marchandise remplacée .....	157
11.5	Proposition: réduction de prix .....	159
12.	Le rappel .....	161
12.1	Le premier rappel .....	163
12.2	Le deuxième rappel .....	163
12.3	Le troisième rappel .....	165
12.4	Demande de paiement .....	165
12.5	La lettre du premier rappel .....	167
12.6	La lettre du deuxième rappel .....	169
12.7	La lettre du troisième rappel .....	171

13. Messebriefe .....	174
13.1 Einladung .....	176
13.2 Messeattraktion .....	176
13.3 Lage des Messestandes .....	178
13.4 Der Brief zur Messeeinladung .....	178
13.5 Dank für den Messebesuch .....	180
13.6 Weitere Informationen .....	182
13.7 Nachfaßbrief zur Messe .....	182
14. Glückwünsche .....	186
14.1 Firmenjubiläum .....	188
14.1.1 Glückwunschsätze .....	188
14.1.2 Der Brief zum Firmenjubiläum .....	190
14.2 Geburtstag .....	194
14.2.1 Glückwunschsätze .....	194
14.2.2 Der Brief zum Geburtstag .....	196
14.3 Hochzeit .....	198
14.3.1 Bezug zur Anzeige/Karte .....	198
14.3.2 Glückwunschsätze .....	198
14.3.3 Bemerkung zum Geschenk .....	200
14.3.4 Der Brief zur Hochzeit .....	202
14.4 Geburt .....	204
14.4.1 Bezug zur Karte/Anzeige .....	204
14.4.2 Glückwunschsätze .....	204
14.4.3 Wunsch für die Mutter .....	204
14.4.4 Bemerkung zum Geschenk .....	206
14.4.5 Der Brief zur Geburt .....	208

13.	Lettres envoyées à l'occasion d'une foire .....	175
13.1	Invitation .....	177
13.2	Produits et articles de foire .....	177
13.3	Emplacement du stand de foire .....	179
13.4	L'invitation pour la foire.....	179
13.5	Remerciements pour la visite à la foire .....	181
13.6	Autres informations .....	183
13.7	Relance du client après la foire .....	183
14.	Vœux .....	187
14.1	Anniversaire d'une entreprise .....	189
14.1.1	Meilleurs vœux .....	189
14.1.2	La lettre à l'occasion de l'anniversaire .....	191
14.2	Anniversaire .....	195
14.2.1	Vœux .....	195
14.2.2	La lettre à l'occasion de l'anniversaire .....	197
14.3	Mariage .....	199
14.3.1	Réponse au faire-part/Félicitations suite à l'annonce .....	199
14.3.2	Vœux à l'occasion du mariage .....	199
14.3.3	Carte accompagnant le cadeau .....	201
14.3.4	La lettre à l'occasion du mariage .....	203
14.4	Félicitations à l'occasion d'une naissance .....	205
14.4.1	Réponse au faire-part/Félicitations à la suite de l'annonce/ .....	205
14.4.2	Vœux .....	205
14.4.3	Vœux pour la mère .....	205
14.4.4	Mot d'accompagnement au cadeau .....	207
14.4.5	La lettre à l'occasion de la naissance .....	209

14.5	Weihnachten und Neujahr .....	210
	<b>14.5.1 Glückwunschsätze</b> .....	210
	<b>14.5.2 Dank für die gute Zusammenarbeit</b> .....	210
	<b>14.5.3 Der Brief zu Weihnachten und Neujahr</b> ...	212
14.6	Kondolenz .....	214
	<b>14.6.1 Beileidsbekundungen</b> .....	214
	<b>14.6.2 Worte der Würdigung</b> .....	214
	<b>14.6.3 Kondolenzbrief</b> .....	216
15.	Informationen .....	220
15.1	Sonderaktionen .....	222
	<b>15.1.1 Jubiläumspreis</b> .....	222
	<b>15.1.2 Sonderpreise wegen Umbaus</b> .....	222
	<b>15.1.3 Umstellung des Sortimentes</b> .....	222
15.2	Preissenkung .....	224
	<b>15.2.1 Günstige Einkaufsmöglichkeiten</b> .....	224
	<b>15.2.2 Rationellere Produktion</b> .....	224
15.3	Preiserhöhung .....	224
	<b>15.3.1 Ankündigung</b> .....	224
	<b>15.3.2 Erhöhung mitteilen</b> .....	226
15.4	Verkaufs- und Lieferbedingungen .....	228
	<b>15.4.1 Angebotstermin</b> .....	228
	<b>15.4.2 Mengenstaffel</b> .....	228
	<b>15.4.3 Versandart</b> .....	228
	<b>15.4.4 Allgemein</b> .....	230
15.5	Neue Mitarbeiter vorstellen .....	230
15.6	Anschrift und Telefon geändert .....	232
15.7	Telefonnummer geändert .....	232



14.5	Noël et Nouvel An .....	211
14.5.1	Vœux .....	211
14.5.2	Comment remercier en cas de bonne collaboration .....	211
14.5.3	La carte de Noël et du Nouvel An .....	213
14.6	Condoléances .....	215
14.6.1	Présentation des condoléances .....	215
14.6.2	Mots d'estime .....	215
14.6.3	La réponse à l'annonce du décès .....	217
15.	Information .....	221
15.1	Offre spéciale .....	223
15.1.1	Prix d'anniversaire .....	
15.1.2	Offres exceptionnelles pour cause de travaux .....	223
15.1.3	Changement dans la gamme de produits ..	223
15.2	Baisse des prix .....	225
15.2.1	Conditions d'achat avantageuses .....	225
15.2.2	Production plus rationnelle .....	225
15.3	Augmentation de prix .....	225
15.3.1	Annonce .....	225
15.3.2	Annonce de l'augmentation .....	227
15.4	Conditions de vente et de livraison .....	229
15.4.1	Durée de la validité de l'offre .....	229
15.4.2	Tarif .....	229
15.4.3	Mode d'expédition .....	229
15.4.4	Divers .....	231
15.5	Présentation de nouveaux employés .....	231
15.6	Changement d'adresse et de téléphone .....	233
15.7	Changement du numéro de téléphone .....	233

16. Häufig erforderliche Einzelsätze .....	234
16.1 Anlage .....	236
16.2 Anrufen .....	236
16.3 Antwort .....	236
16.4 Bedauern .....	238
16.5 Bestätigung .....	238
16.6 Dank .....	238
16.7 Erledigt .....	240
16.8 Grüße .....	240
16.9 Ja .....	240
16.10 Kontakt .....	242
16.11 Nein .....	242
16.12 Termin .....	242
16.13 Vereinbarungen .....	244
16.14 Verstanden? .....	244
16.15 Wichtige Mitteilung .....	246

16. Phrases employées couramment .....	235
16.1 Pièce jointe .....	237
16.2 Appels téléphoniques .....	237
16.3 Réponse .....	237
16.4 Regrets .....	239
16.5 Confirmation .....	239
16.6 Remerciements .....	239
16.7 Affaires réglées .....	241
16.8 Salutations .....	241
16.9 Oui .....	241
16.10 Contact .....	243
16.11 Non .....	243
16.12 Rendez-vous .....	243
16.13 Accords .....	245
16.14 Compris? .....	245
16.15 Information importante .....	247