

Die typische Abfolge eines Geschäftsprozesses



Sie



Firma



bei Schwierigkeiten

1. **Anfrage** – 2. **Angebot** – 3. **Auftrag** – 4. **Auftragsbestätigung** – **geliefert? NEIN!** → [5. **Nachfrage / Beschwerde** - 6. **Zwischenbescheid** – 7. **Entschuldigung**] – 8. **Lieferschein / Begleitbrief** – 9. **Rechnung** – **gezahlt? NEIN!** → [10. **Mahnung wegen fehlender Zahlung**] – **zufrieden? NEIN!** → [11. **Beschwerde wegen Mängel**] – 12. **Kompromiss** – 13. **Kulanz** – 14. **Rückgabe / Rücktritt** – **zufrieden? JA!** → 15. **Dank!**

HILFE: e Anfrage – poptávka, r Auftrag – zakázka, objednávka, r Lieferschein – dodací list, e Mahnung – upomínka, e Rückgabe – vracení, e Kulanz – nabídka k vyrovnaní,

1. Anfrage:

Anfrage wegen PKW-Anhänger

(Datum)

Sehr geehrte Damen und Herren,

für unseren Betrieb benötigen wir einen PKW-Anhänger mit mindestens 500kg Nutzlast. Bitte bieten Sie uns dazu mehrere Anhänger inklusive eines Preis-/Leistungsvergleichs an.

Des Weiteren wären wir für die Zusendung eines Prospektes und die Angabe der uns nächstgelegenen Vertragswerkstatt dankbar.

Vielen Dank für die schnelle Bearbeitung unserer Anfrage!

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift

(Vorname Name)

Beispielbriefe auf Deutsch. [on-line]. [Abfragedatum: 09. 04. 2015]. Zugänglich von: <<http://www.learn-german-online.net/learning-german-resouces/beispiel-briefe-auf-deutsch.htm>>.

Video (3:50 – 6:07):

<https://www.youtube.com/watch?v=31wwEq-lwe8>

1. Wie klingt sein Tipp für mehr Aufträge?

2. Was bedeutet das?

3. Welche Vorteile hat für Sie so ein Qualifizierungsgespräch? Was ist ein zentraler Vorteil?

4. Was wissen wir heute?

5. Was ist der zweite große Vorteil?

6. Was ist der dritte Punkt.

7. Was ist der Punkt Nummer vier?

1. Führen Sie von Anfang an Qualifizierungsgespräche. **2.** Wenn Sie eine Anfrage erhalten, egal ob per E-Mail, per Fax, telefonisch oder vielleicht über das Kontaktformular Ihrer Webseite, greifen Sie zum Hörer und führen Sie ein telefonisches Qualifizierungsgespräch. **3.** ... der erste persönliche Kontakt zu Ihrem Kunden. **4.** ..., dass gerade im Verkauf die persönliche Beziehung zum Kunden elementar ist. **5.** ..., dass Sie viele zusätzliche Informationen bekommen. **6.** ..., dass Sie die Anfrage des Kunden auf Ernsthaftigkeit testen können. **7.** Meine Empfehlung an Sie ist: „Nutzen Sie Anfragen, um professionell Qualifizierungsgespräche zu führen. Damit erhöhen Sie von Anfang an Ihre Erfolgsaussichten.“