

ENGLISH • GERMAN

MANUAL OF BUSINESS

GERMAN

A GERMAN • ENGLISH
COMPREHENSIVE
LANGUAGE
GUIDE

Paul Hartley
and
Gertrud Robins

ROUTLEDGE



MANUAL OF BUSINESS GERMAN

The *Manual of Business German* is the essential companion for all who use German for business communication.

The *Manual* is divided into five sections covering all the requirements for business communication, whether written or spoken. Fully bilingual, the *Manual* is of equal value to the relative beginner or the fluent speaker.

Features include:

- 40 spoken situations, from booking a ticket to making a sales pitch
- 80 written communications covering memos, letters, faxes and résumés
- facts and figures on the countries that use the language
- a handy summary of the main grammar points
- a 5000-word two-way glossary of the most common business terms

Written by an experienced native and non-native speaker team working in business language education, this unique *Manual of Business German* is an essential one-stop reference for all students and professionals studying or working in business and management where German is used.

Paul Hartley is Dean of the School of International Studies and Law at Coventry University. **Gertrud Robins** is Lecturer in German at Rugby College.

In the same series

*French Business Situations**

Stuart Williams and Nathalie McAndrew-Cazorla

*German Business Situations**

Paul Hartley and Gertrud Robins

*Italian Business Situations**

Vincent Edwards and Gianfranca Gessa Shephard

*Spanish Business Situations**

Michael Gorman and María-Luisa Henson

Manual of Business French

Stuart Williams and Nathalie McAndrew-Cazorla

Manual of Business Italian

Vincent Edwards and Gianfranca Gessa Shephard

Manual of Business Spanish

Michael Gorman and María-Luisa Henson

*Accompanying cassettes available

MANUAL OF BUSINESS GERMAN

**A comprehensive language
guide**

**Paul Hartley
and
Gertrud Robins**



London and New York

In the preparation of the Business Situations and Business Correspondence sections of this handbook every effort was made to avoid the use of actual company names or trade names. If any has been used inadvertently, the publishers will change it in any future reprint if they are notified.

First published 1996
by Routledge
2 Park Square, Milton Park, Abingdon, Oxon, OX14 4RN

Simultaneously published in the USA and Canada
by Routledge
270 Madison Ave, New York NY 10016

Transferred to Digital Printing 2006

© Paul Hartley and Gertrud Robins 1996

Typeset in Rockwell and Univers by Solidus (Bristol) Ltd

All rights reserved. No part of this book may be reprinted or reproduced or utilized in any form or by any electronic, mechanical, or other means, now known or hereafter invented, including photocopying and recording, or in any information storage or retrieval system, without permission in writing from the publishers.

British Library Cataloguing in Publication Data
A catalogue record for this book is available from the British Library

Library of Congress Cataloguing in Publication Data
A catalogue record for this book has been requested

ISBN 0-415-09266-3 (hardback)
ISBN 0-415-12902-8 (pbk)

Contents

Business Situations	1
Business Correspondence	107
Business Practice	271
Reference Grammar	283
Business Glossary	
German–English	301
English–German	342
Index	387

Business Situations

How to use the Business Situations

The spoken situations which follow are intended to cover a wide range of business interactions, from the brief and informal through to the more formal and prolonged exchange typical of the negotiating or interview situation. The user is encouraged not simply to read the situations together with their parallel English version, but to attempt, individually or in group work, with the help of the recording if applicable, the following exploitation exercises:

- using the original situations as models, construct dialogues on similar lines with the available vocabulary
- use the situations, or sections of them, as the basis for role-play exercises
- interpreting practice German/English, English/German
- practice in oral summary (i.e. listen to the recorded German version, and then summarize the content, in English or in German)
- oral paraphrase: listen to one version, then recount it using different expressions, but attempting to keep the same meaning
- transcription/dictation practice from the recording
- translation practice German/English, English/German

The material in the situations is intended as a basis for further expansion and exploitation, and is ideal for use in in-house training programmes, or in open learning centres, as well as for individual use.

Teil I
Section I

Am Telefon
On the telephone

1 Making an enquiry

(a) Can I visit?

- Maureen Simmons* Good morning. Robinson's Motors.
- Mr Lewis* Hello, my name is Lewis. I've just seen your advert for the Riva 25s available on fleet terms. We've been looking for half a dozen vehicles at the right price for a while and your offer interests us.
- Maureen Simmons* Fine. Would you like me to send you more information?
- Mr Lewis* No, thanks. I'd rather come down to your salesroom this afternoon with a colleague to discuss the matter with you.
- Maureen Simmons* No problem, sir. My name is Maureen Simmons and I'll be available from 2.30. Can you give me your name again and your company, please?
- Mr Lewis* Of course. It's Alan Lewis, from Stafford Electronics. I know where you are, so we'll be there for 2.30.
- Maureen Simmons* Thanks, see you later.

(b) Sales enquiry

- Telephonist* Preece and Pritchard. Good morning.
- Mr Colman* Good morning. Could you put me through to Sales?
- Telephonist* Certainly. Just a moment.
- Assistant* Sales, good morning. Can I help you?
- Mr Colman* My name is James Colman, from Goodright Inc. Can you tell me if you sell water pumps?
- Assistant* Yes, we do. Industrial and domestic.
- Mr Colman* Can you send me a copy of your catalog and price list?
- Assistant* Certainly, just give me your address. We'll get it off to you later today.

1 Anfrage

(a) Vereinbarung eines Besuchs

- Maria Simmern* Fahrzeughandel Robert. Guten Tag.¹
- Herr Lüders* Guten Tag. Mein Name ist Lüders. Ich sehe da gerade Ihre Anzeige, in der Sie den Riva 25s zum Sonderpreis als Firmenwagen anbieten. Wir halten schon längere Zeit Ausschau nach einem geeigneten Angebot für sechs Autos und Ihre Preise scheinen zu stimmen.
- Maria Simmern* Gut. Möchten Sie weitere Informationen² erhalten?
- Herr Lüders* Danke, nein. Aber ich würde gern selbst mit einem Geschäftskollegen zu Ihnen in Ihr Verkaufsbüro kommen und die Angelegenheit besprechen.
- Maria Simmern* Das geht ohne weiteres. Mein Name ist Simmern und ich wäre ab halb drei frei. Darf ich Ihren Namen und den Namen Ihrer Firma nochmal haben?
- Herr Lüders* Sicher. Mein Name ist Lüders von der Firma Jensen Elektronik. Also bis halb drei – wir wissen, wo Ihre Firma ist.
- Maria Simmern* Gut, also bis später.

1 This is a typical 'opening': the name of the company, followed by the greeting.

2 Note the use of the plural 'Informationen'.

(b) Anfrage

- Telefonist* Preece and Pritchard. Good Morning.
- Herr Koller* Guten Tag. Bitte verbinden Sie mich mit der Verkaufsabteilung.
- Telefonist* Einen Moment bitte.
- Verkäufer* Verkaufsabteilung. Guten Tag.
- Herr Koller* Mein Name ist Koller von der Firma Ruprecht GmbH in Köln. Ich möchte anfragen, ob Sie Wasserpumpen verkaufen.
- Verkäufer* Ja, wir haben Wasserpumpen für Industrie und Haushalt zum Verkauf.
- Herr Koller* Könnten Sie mir Ihren Katalog und Ihre Preisliste zukommen lassen?¹
- Verkäufer* Ja, gerne. Ich brauche nur Ihre Adresse und wir senden Ihnen alles heute nachmittag.

1 Alternatives: *schicken* or *senden*.

2 Ordering

(a) Placing an order

- Tracy* DIY Stores, Tracy speaking. How can I help you?
- Customer* I should like to order some plywood please.
- Tracy* Certainly, sir, putting you through.
- Wood department* Wood department.
- Customer* I would like to order quite a large quantity of plywood.
- Wood department* Certainly, sir. Do you know what quality or can you tell me what it is for?
- Customer* The purpose is to make shelving and the quality should be good enough to hold books.
- Wood department* Right, then I would suggest three-ply 1½ cm thickness. How many metres do you want to order?
- Customer* I need 150 metres. Is there a discount for quantity?
- Wood department* There are progressive discounts from 50 metres.
- Customer* Very good. I will give you my address and you can tell me when your earliest delivery date is and what invoicing procedure you operate.

(b) Changing an order

- Dave Brown* Please put me through to Steve Jones in Sales. . . . Hello, Steve. Dave here. I've had a think about what you suggested yesterday regarding the photocopier we ordered. We've decided to change our order from the CF202 to the FC302. I think that will meet our requirements better. Shall I send you a new order?
- Steve Jones* That would be a good idea. Please send it with a note cancelling the initial order.
- Dave Brown* Thanks Steve. Bye.

2 Bestellung

(a) Auftragserteilung

- Tina* Bauhof. Guten Tag, kann ich Ihnen helfen?
- Kunde* Ich möchte Sperrholz bestellen, bitte.
- Tina* Augenblick. Ich verbinde.
- Holzabteilung* Holzabteilung.
- Kunde* Ich möchte gerne eine größere¹ Menge Sperrholz bestellen.
- Holzabteilung* Gerne. Wissen Sie die Qualität oder können Sie mir sagen, wofür Sie das Sperrholz brauchen?
- Kunde* Ich möchte Regale bauen und das Holz sollte fest genug für Bücher sein.
- Holzabteilung* Ja, dann würde ich in diesem Fall dreischichtiges Sperrholz mit einer Dicke von 1,5 cm vorschlagen. Wieviele Meter möchten Sie bestellen?
- Kunde* Ich brauche 150m. Geben Sie Mengenrabatt?²
- Holzabteilung* Rabatt gibt es ab 50m.
- Kunde* Ausgezeichnet. Ich gebe Ihnen meine Adresse und Sie sagen mir, wann Sie frühestens liefern können und wie Ihre Rechnung beglichen werden kann.

1 The comparative of the adjective is used here to express 'quite' a large amount.

2 *Mengenrabatt* means 'discount' for large orders. cf. *Menge* above.

(b) Bestellungenänderung

- Herr Braun* Bitte verbinden Sie mich mit Herrn Müller im Verkauf. ... Guten Tag, Herr Müller. Hier Braun. Es ist wegen des Photokopiergeräts, das wir bestellt haben. Ich habe über Ihren gestrigen Vorschlag nachgedacht und wir haben beschlossen, unseren Auftrag zu ändern. Wir bestellen jetzt nicht das Modell CF202 sondern das Modell FC302. Ich glaube, das entspricht unseren Anforderungen besser.¹ Soll ich Ihnen einen neuen Auftrag schicken?
- Herr Müller* Ja, das wäre besser. Und könnten Sie auch beiliegend den ursprünglichen Auftrag widerrufen?
- Herr Braun* Alles klar. Auf Wiederhören.

1 Note the use of the dative with *entsprechen*.

(c) Cancelling an order

- Store manager* Hello, Sandhu's Wholesale.
- Customer* Morning. It's Mr Wilson here, of Lomas Supermarket. I'm ever so sorry, but my brother has got our order wrong this week. Do you mind if we change it over the phone?
- Store manager* No, as long as there's nothing perishable that we've had to order specially. Can you give me the order number?
- Customer* Yes, it's SCC 231. We only put it in three days ago and it's all packaged catering goods. All we want to do is cancel the soft drinks and the cereals, and have instead another 15 large boxes of Mercury. Is that all right?
- Store manager* I've found the order and the invoice. We can change that before you call tomorrow and I'll make you out another bill. Will you pay on the spot?
- Customer* Yes, by cheque as usual. Thanks for your help. Goodbye.

(d) Confirming receipt of an order

- Telephonist* Klapp and Weaver. Good morning.
- Julie Little* Morning. Can I speak to Mr Preece, please?
- Telephonist* Yes, putting you through now.
- George Preece* Hello, Preece here.
- Julie Little* Morning, Mr Preece. Julie Little here. I'm ringing to confirm receipt of our order number B/397/386.
- George Preece* The radial tyres?
- Julie Little* Yes, that's the one. They arrived today. You asked me to confirm receipt as soon as possible.
- George Preece* Well, thanks for getting back to me.
- Julie Little* We'll get your invoice processed in the next few days.
- George Preece* Fine. Thanks for ringing. Goodbye.
- Julie Little* Goodbye.

(c) Widerrufung einer Bestellung

- Geschäftsführer* Großhandel Niederegger. Guten Tag.
- Kundin* Tag. Hier Willmer, Alti Supermarkt. Es tut mir schrecklich leid, aber mein Bruder hat Ihnen diese Woche irrtümlicherweise eine falsche Bestellung geschickt. Geht es, daß ich sie telefonisch ändere?
- Geschäftsführer* Ja, sicher, wenn nichts Verderbliches dabei war, das wir speziell bestellen mußten. Können Sie mir die Auftragsnummer geben?
- Kundin* Ja, die ist SCC 231. Die Bestellung wurde vor drei Tagen gemacht und es handelt sich nur um verpackte Lebensmittel. Was wir absagen möchten, sind die alkoholfreien Getränke und die Cornflakes und dafür 15 Großpackungen Merkur bestellen. Ist das möglich?
- Geschäftsführer* Da habe ich die Bestellung und die Rechnung. Wir ändern das alles, bevor Sie morgen die Waren abholen. Ich stelle Ihnen eine neue Rechnung aus. Ist das gegen sofortige Bezahlung?¹
- Kundin* Ja. Und wie gewöhnlich mit Scheck. Danke für Ihr Entgegenkommen. Auf Wiederhören.

¹ *gegen* means 'for' in this context.

(d) Bestätigung eines Auftragsempfangs

- Telefonist* Klapp und Weber. Guten Tag.
- Julia Klein* Tag. Kann ich bitte mit Herrn Preiss sprechen?
- Telefonist* Augenblick. Ich verbinde.
- Herr Preiss* Hallo. Hier Preiss.
- Julia Klein* Guten Tag, Herr Preiss. Hier Julia Klein. Ich wollte nur den Empfang unseres Auftrags Nr. B/397/386 bestätigen.
- Herr Preiss* Ist das der Auftrag über¹ Gürtelreifen?
- Julia Klein* Ja, genau. Die sind heute angekommen. Sie wollten, daß wir den Erhalt so bald wie möglich bestätigen.
- Herr Preiss* Ja, vielen Dank für Ihren Anruf.
- Julia Klein* Ihre Rechnung wird in den nächsten Tagen erledigt.
- Herr Preiss* Gut. Danke nochmals für Ihren Anruf. Auf Wiederhören.
- Julia Klein* Auf Wiederhören.

¹ *Auftrag über/Bestellung über*, 'order for'.

(e) Clarifying details of an order

Edward Good afternoon, DIY Stores, Edward speaking.

Customer Hello, I am ringing about an order I made on the 24th. My name is Jones.

Edward Just a moment . . . Mr B Jones, 24 litres of paint to be delivered on the 4th?

Customer Yes, that's it. But I would like to change one or two details if I may.

Edward No problem. Go ahead.

Customer I originally ordered 6 litres of eggshell blue matt, I would like to change that to sky blue vinyl silk. Is that OK?

Edward Yes that is all right. We have it in stock. Anything else?

Customer Just the delivery address. Could you deliver the paint to the site, 34 Western Way, on the 4th as agreed?

Edward No problem, sir.

3 Making an appointment

Receptionist Good morning, Chiltern International. Can I help you?

Mr Wignall Good morning, I would like to speak to Mrs Mills's secretary.

Receptionist One moment, please.

Secretary Sue White.

Mr Wignall Good morning, Ms White. My name is Wignall, from Whitnash Industries. I shall be in your area next week and would like to discuss product developments with Mrs Mills. Tuesday or Wednesday would suit me best.

Secretary Just a moment. I'll check Mrs Mills's diary. She could see you Wednesday morning at 10.

Mr Wignall That would be fine. Thank you very much.

Secretary Thank you.

Mr Wignall Goodbye.

Secretary Goodbye.

(e) Änderung von Bestelldetails

- Erler* Hier Baumarkt. Erler. Guten Tag.
- Kunde* Hallo. Ich rufe an wegen meiner Bestellung vom vierundzwanzigsten. Mein Name ist Jäger.
- Erler* Moment, bitte. . . . Herr Franz Jäger, 24 Liter Farbe für Zustellung am vierten?
- Kunde* Ja, genau. Aber, wenn es geht, möchte ich ein paar Einzelheiten ändern.
- Erler* Kein Problem. Worum handelt es sich?
- Kunde* Ursprünglich habe ich 6 Liter in Eierschale matt bestellt. Kann ich das auf¹ himmelblau, Vinyl seidig abändern?
- Erler* Ja, das geht. Wir haben die Farbe auf Lager. Sonst noch etwas?
- Kunde* Ja, die Zustelladresse. Können Sie die Farbe wie vereinbart am vierten an die Werksanlage, Weststraße 34 liefern?
- Erler* Geht in Ordnung.²

1 Note the use of *auf* to indicate change 'to'.

2 Just 'in Ordnung' would also be possible.

3 Terminvereinbarung

- Empfang* Metall International. Guten Tag. Kann ich Ihnen helfen?
- Herr Winter* Guten Tag. Kann ich mit Frau Möllers Sekretärin sprechen?
- Empfang* Einen Moment, bitte.
- Sekretärin* Weiß.
- Herr Winter* Guten Tag, Frau Weiß. Mein Name ist Winter von der Firma Steiff GmbH. Ich bin nächste Woche in Ihrem Gebiet und würde bei der Gelegenheit gern mit Frau Möller über die Produktentwicklung sprechen. Dienstag oder Mittwoch würde mir am besten passen.
- Sekretärin* Moment. Ich sehe in Frau Möllers Terminkalender nach. Sie wäre Mittwoch um 10 Uhr vormittag frei.
- Herr Winter* Paßt ausgezeichnet. Vielen Dank.
- Sekretärin* Bitte sehr.
- Herr Winter* Auf Wiederhören.
- Sekretärin* Auf Wiederhören.

4 Invitation to attend a meeting

- Secretary* Hello, Mr Anguita?
- Director* Yes, speaking.
- Secretary* Javier Clemente here. I'm secretary to Lucía Ordóñez, public relations manager at Agencia Rosell, Barcelona.
- Director* Oh, yes. We met last month at the trade fair in Tarragona. She mentioned that your agency might be able to help my company.
- Secretary* That's right. Well, since then she has been in touch with a number of local firms who wish to set up joint projects elsewhere in Europe. A meeting is scheduled for Tuesday, 6 October, at our offices here in Barcelona. An invitation is on its way to you. I'm ringing now to give you advance warning.
- Director* That's very kind. I'll check my diary and either way I'll get my secretary to ring you before the weekend. Will you thank Ms Ordóñez for the invitation and tell her I hope I will be able to make it on the 6th?
- Secretary* I will. Thank you, Mr Anguita. By the way, our number is 3516784.
- Director* Sorry, I nearly forgot to ask you! Send Ms Ordóñez my regards, and thanks again. Goodbye.
- Secretary* Good afternoon.

4 Einladung zu einer Besprechung

- Sekretär* Hallo. Herr Dr. Reiter?¹
- Direktor* Am Apparat.²
- Sekretär* Hier spricht³ Klaus Pichler. Ich bin Sekretär von Frau Martin, der Leiterin für Public Relations bei der Werbeagentur Trend.
- Direktor* Oh ja. Wir haben uns im letzten Monat auf der Messe in Hannover kennengelernt. Sie erwähnte damals, daß Ihre Agentur unserer Firma eventuell behilflich sein könnte.
- Sekretär* Richtig. Also, Frau Martin hat neulich ein paar hiesige Firmen kontaktiert, die an einem gemeinsamen Projekt für Europa interessiert sind. Wir haben diesbezüglich eine Besprechung für Dienstag, 6. Oktober, hier in unserem Hamburger Büro angesetzt. Ihre Einladung ist schon unterwegs. Mein Anruf soll Sie nur schon vorher in Kenntnis setzen.
- Direktor* Das ist sehr freundlich von Ihnen. Ich werde gleich in meinem Terminkalender nachsehen, aber auf jeden Fall wird Sie meine Sekretärin noch vor Ende der Woche anrufen. Danken Sie inzwischen Frau Martin für die Einladung und sagen Sie ihr, daß ich hoffe, am 6. in Hamburg zu sein.
- Sekretär* Gern. Vielen Dank, Herr Dr. Reiter. Übrigens, unsere Telefonnummer ist 35 16 784.
- Direktor* Oh danke. Das hätte ich beinahe vergessen. Also auf Wiederhören und Empfehlungen an Frau Martin.
- Sekretär* Danke schön. Auf Wiederhören.

1 Note the use of the full title. Formality is required here.

2 *Am Apparat*, 'speaking' (lit: 'on the phone').

3 The *spricht* could be omitted.

5 Apologizing for non-attendance

(a) At a future meeting

Nancy Richards Nancy Richards.

Bill Simpkins Morning, Nancy. Bill Simpkins here.

Nancy Richards Hello, Bill, how are you?

Bill Simpkins Fine thanks. Look, I've just received notice of the sales meeting next Tuesday.

Nancy Richards Yes, is there a problem?

Bill Simpkins Afraid so. I'll have to send my apologies. I'm already committed to a trade fair trip.

Nancy Richards OK. I'll pass on your apologies. Can you send someone else?

Bill Simpkins I've a colleague who can probably come. Her name is Susie Green. She'll contact you later today.

Nancy Richards Fine. Well, have a nice trip. I'll see you when you get back.

5 Entschuldigung für Abwesenheit

(a) Absage der Teilnahme an einer Besprechung

- Frau Röder* Röder.
Herr Schnabel Morgen, Frau Röder. Hier Schnabel.
Frau Röder Grüß Gott, Herr Schnabel.¹ Wie geht's?
Herr Schnabel Gut, danke. Also, ich habe da gerade die Mitteilung über die Verkaufsbesprechung am Dienstag bekommen.
Frau Röder Ja, und gibt's ein Problem?
Herr Schnabel Ja, ich muß leider meine Teilnahme absagen. Ich muß zu der Zeit auf eine Messe fahren.
Frau Röder OK. Ich werde Sie entschuldigen. Können Sie jemanden als Vertretung schicken?
Herr Schnabel Ja, möglicherweise meine Kollegin, Frau Grün. Sie wird Sie heute im Laufe des Tages anrufen.
Frau Röder Schön. Also, dann gute Reise und auf Wiedersehen.

¹ *Grüß Gott* is used in Southern Germany, particularly in Bavaria, and in Austria.

(b) At a meeting that has already been held

George Sands Could you put me through to the Managing Director please.

Secretary Certainly, sir. One moment.

Henry Curtis Hello, George. We missed you yesterday.

George Sands I am calling to apologize. I didn't write because I intended to come and was prevented at the last moment.

Henry Curtis I gather there's a spot of bother in the Gulf.

George Sands Oh, you've heard. Bad news travels fast. Yes, we have a container ship on its way and rumours of war at its destination.

Henry Curtis What will you do? Send it somewhere else pro tem?

George Sands Yes, but don't worry – I'll sort it out. Meanwhile how did your 'do' go?

Henry Curtis Very well. All the important people came. Barry Clerkenwell from the BOTB was asking for you. I said you'd give him a bell.

George Sands Will do, and sorry again that I couldn't make it.

(b) Entschuldigung im Nachhinein für Nichtanwesenheit

- Herr Schranz* Bitte, verbinden Sie mich mit dem Geschäftsleiter.
- Sekretärin* Einen Moment, bitte.
- Herr Kurtz* Hallo, Herr Schranz. Wir haben Sie gestern vermißt.¹
- Herr Schranz* Ja, deshalb rufe ich an. Es tut mir leid. Ich habe nicht schriftlich abgesagt, denn ich wollte ja kommen, aber dann wurde ich in letzter Minute aufgehalten.
- Herr Kurtz* Ja, soviel ich höre, gibt es da Schwierigkeiten mit den Golfstaaten.
- Herr Schranz* Sie wissen also schon. Schlechte Neuigkeiten verbreiten sich schnell. Ja, wir haben ein Containerschiff unterwegs in ein Gebiet, in dem von Krieg gemunkelt wird.
- Herr Kurtz* Und was ist da zu machen? Das Schiff einstweilen umleiten?
- Herr Schranz* Ja, doch keine Bange. Wir schaffen das schon. Übrigens, wie ging die Sitzung?
- Herr Kurtz* Ausgezeichnet. Alle wichtigen Leute waren da. Dr. Olten von der Handelskammer hat nach Ihnen gefragt. Ich sagte, Sie würden ihn gelegentlich anrufen.
- Herr Schranz* Klar. Mach ich. Nochmals, bedaure, daß ich nicht bei der Sitzung war.

¹ *Vermissen*, 'to miss (the presence of a person)' *Verpassen* is used for 'to miss (a bus, train, etc.)'.

6 Making a complaint

Mr Russell Service Department, please.

Assistant Service Department.

Mr Russell Hello, my name's Russell, from Littleborough Plant & Equipment. Item IP/234 was ordered by us two weeks ago and has still not been delivered. I rang on Wednesday and was promised delivery by 5 p.m. yesterday. We're still waiting to receive the part.

Assistant I'm sorry, Mr Russell, let me check . . . I'm afraid the part still hasn't come in to us. It's still on order from the manufacturer.

Mr Russell Look, I'm not interested in all that. I just want to know when we'll get the part. I stand to lose a good customer if I don't repair his machinery. If I don't get the part today, I'll go to another supplier.

Assistant I'll chase up the manufacturer and see what I can do. I'll get back to you by 1 o'clock and let you know what the situation is.

6 Beschwerde

- Herr Ruprecht* Abteilung Kundendienst, bitte.
- Verkäufer* Kundendienst. Guten Tag.
- Herr Ruprecht* Hallo. Hier Ruprecht von der Firma Kleinburg. Vor zwei Wochen haben wir Artikel IP/234 bei Ihnen bestellt und haben bis jetzt noch nichts erhalten. Ich habe schon am letzten Mittwoch angerufen und man hat mir da versprochen, bis spätestens gestern 17 Uhr zu liefern. Wir warten aber noch immer auf die Lieferung der Ersatzteile.
- Verkäufer* Das tut mir sehr leid, Herr Ruprecht. Lassen Sie mich mal nachsehen . . . Ich bedaure, aber die Teile sind noch nicht bei uns eingetroffen, sie sind noch immer beim Hersteller in Auftrag.
- Herr Ruprecht* Schauen Sie, das interessiert mich alles überhaupt nicht. Ich will nur wissen, wann wir die Ersatzteile bekommen werden. Möglicherweise verliere ich einen guten Kunden, wenn ich seine Maschinen nicht reparieren kann. Entweder ich bekomme die Teile noch heute oder ich gehe zu einem anderen Lieferanten.
- Verkäufer* Ich werde mal beim Erzeuger ein bißchen Dampf machen und sehen, was sich machen läßt. Ich rufe Sie vor ein Uhr an und gebe Ihnen dann Bescheid.

7 Reminder for payment

- Tardy customer* Good day. Des Morrison speaking.
- Supplier* Hello, Mr Morrison. It's Bankstown Mouldings here. Did you receive a letter from us last week reminding you about the outstanding account you have with us?
- Tardy customer* No, can't say I did. Mind you, that's no surprise when you see the state of this office. We've just moved from the middle of town.
- Supplier* Oh. Sorry to hear that. Well, it's an invoice for \$2,356 which we sent out on 17 April; it probably arrived on 19 or 20 April.
- Tardy customer* Can you refresh my memory and tell me what it was for?
- Supplier* Of course. We supplied you in March with several hundred wood and plastic ceiling fittings for the houses you were working on at the time. The invoice code is QZ163P.
- Tardy customer* OK. I'll ask my wife to have a good look for it. In the meantime, what about sending me a copy so that we can pay up at the end of the month even if we can't trace the original?
- Supplier* That's no problem. I'll fax it to you this afternoon if you have a machine.
- Tardy customer* No way. I haven't seen ours since we moved! Send it by post to this address: Unit 12, Trading Estate, Pacific Highway. Sorry for the hassle. We'll settle up as soon as we get it.
- Supplier* I'll post a copy today, and rely on you to keep your word.

7 Mahnung

<i>Kunde im Zahlungsrückstand</i>	Guten Tag. Hier Moser.
<i>Lieferant</i>	Guten Tag, Herr Moser. Hier Firma Bankstetter. Haben Sie von uns letzte Woche einen Brief bezüglich Ihrer unbezahlten Rechnung erhalten?
<i>Kunde im Zahlungsrückstand</i>	Nicht daß ich wüßte, aber beim Zustand meines Büros ist das keine Überraschung. Wir sind nämlich gerade aus dem Stadtzentrum umgezogen.
<i>Lieferant</i>	Oh, Entschuldigung. Also, es handelt sich um eine Rechnung über ¹ 23 560,- DM, die wir Ihnen am 17. April geschickt haben. Vermutlich haben Sie sie am 19. oder 20. bekommen.
<i>Kunde im Zahlungsrückstand</i>	Können Sie meinem Gedächtnis nachhelfen und mir sagen, wofür die Rechnung war?
<i>Lieferant</i>	Sicher. Wir haben Ihnen im März mehrere hundert ² Deckenverkleidungen aus Holz und Kunststoff geliefert – für die Häuser, an denen Sie damals gearbeitet haben. Die Rechnungsnummer ist QZ163P.
<i>Kunde im Zahlungsrückstand</i>	OK. Ich sage meiner Frau, sie soll danach suchen. Wie wäre es aber, wenn Sie mir inzwischen eine Kopie der Rechnung senden könnten, sodaß wir am Monatsende zahlen können, auch wenn wir das Original nicht finden?
<i>Lieferant</i>	Kein Problem. Ich schicke Ihnen heute nachmittag ein Fax. Sie haben doch eine Maschine?
<i>Kunde im Zahlungsrückstand</i>	Bitte nicht! Ich habe unsere Faxmaschine seit dem Umzug nicht mehr gesehen. Geht es mit der Post an folgende Adresse: Industriepark, Standplatz 30, Lübecker Hauptstraße? Entschuldigen Sie das ganze Theater, aber Sie kriegen ³ Ihr Geld, sowie wir die Rechnung erhalten.
<i>Lieferant</i>	Ich nehme Sie beim Wort. Wir senden die Kopie noch heute.

1 *Rechnung über*, 'invoice for'. Similarly, *ein Scheck über*, 'a cheque for'.

2 Note the use of the singular *hundert* (similarly, *ein paar hundert Leute*, 'a few hundred people').

3 *Kriegen* is very colloquial.

8 Enquiry about hotel accommodation

- Telephonist* Good morning, Hotel Brennan. Can I help you?
- Customer* Hello. Can you put me through to Reservations?
- Telephonist* Certainly. Putting you through now.
- Reservations desk* Reservations. Good morning.
- Customer* Morning. Could you tell me if you have a double room free from 14 to 16 May, or from 18 to 20 May?
- Reservations desk* Just a moment. I'll check for you. Yes, we do. On both dates.
- Customer* What's the price?
- Reservations desk* The price per night, with bath and including breakfast, is £160. That includes service and VAT. Do you want to make a reservation?
- Customer* Not yet. I'll get back to you. Goodbye.
- Reservations desk* Goodbye.

8 Hotelanfrage

Telefonist Hotel Brenner. Guten Morgen. Bitte schön?
Kunde Hallo. Bitte verbinden Sie mich mit Reservierungen!
Telefonist Gerne. Ich verbinde.
Reservierungen Reservierungen. Guten Morgen.
Kunde Guten Tag. Können Sie mir sagen, ob Sie ein Doppelzimmer vom 14. bis 16. Mai oder vom 18. bis 20. Mai frei haben?
Reservierungen Augenblick. Ich sehe nach. Ja, beide Daten gehen.
Kunde Und was kostet das?
Reservierungen Der Preis, mit Bad und Frühstück beträgt pro Nacht DM 368,-, inklusive Bedienung und Mehrwertsteuer. Möchten Sie ein Zimmer reservieren?
Kunde Nicht im Moment. Ich werde zurückrufen. Auf Wiederhören.
Reservierungen Auf Wiederhören.

9 Changing an appointment

- Susan Lipman* Hello. May I speak to Helen Adler?
- Helen Adler* Speaking.
- Susan Lipman* Hello, this is Susan Lipman. I rang yesterday to see if I could visit the Ministry on Friday to discuss with your staff the new plans for tax reforms in the recent Budget. Unfortunately, my boss has just told me that the time we fixed is no good as I have to attend an urgent meeting with him. Could we possibly change our appointment?
- Helen Adler* I'm sorry that's happened, but don't worry. When do you think you can come?
- Susan Lipman* Any chance of the following week, maybe Tuesday afternoon?
- Helen Adler* It looks unlikely, I'm afraid. How about Thursday at about 10.30? All the key staff should be here then.
- Susan Lipman* If you can give me a moment, I'll check . . . Yes, that's fine as long as you don't object to our having to leave by 1 p.m. – my boss has to fly to the States in the afternoon.
- Helen Adler* That will suit us. When you arrive, please inform the security staff and they will direct you to the relevant department, which is on the fourth floor. OK?
- Susan Lipman* Many thanks for being so helpful. Looking forward to seeing you on the 8th.
- Helen Adler* Me too. Goodbye.

9 Terminänderung

- Susanne Liebermann* Hallo. Kann ich mit Frau Adler sprechen, bitte?
- Frau Adler* Am Apparat.
- Susanne Liebermann* Guten Tag. Hier spricht Susanne Liebermann. Ich rief bereits gestern an bezüglich meines Besuchs bei Ihren Mitarbeitern im Ministerium am Freitag zur Besprechung der neuen Steuerreformpläne im letzten Budget. Leider findet mein Chef die von uns vereinbarte Zeit ungünstig, denn er braucht mich bei einer dringenden Sitzung. Wäre es möglich, unseren Termin zu ändern?
- Frau Adler* Ach bestimmt. Machen Sie sich keine Sorgen. Wann würde es Ihnen dann passen?
- Susanne Liebermann* Wie wäre es mit nächster Woche, sagen wir Dienstag nachmittag?
- Frau Adler* Tut mir leid, aber da geht es nicht. Könnten Sie am Donnerstag um 10.30 Uhr kommen? Alle wichtigen Mitarbeiter dürften dann anwesend sein.
- Susanne Liebermann* Moment, ich seh' mal nach. . . . Ja, das geht wunderbar, nur wenn es Ihnen nichts ausmacht, daß wir schon um ein Uhr wieder weg müssen. Mein Chef muß nämlich am Nachmittag in die Staaten fliegen.
- Frau Adler* Nein, das macht überhaupt nichts. Könnten Sie bei Ihrer Ankunft dem Sicherheitspersonal Bescheid geben und man wird Sie dann in die betreffende Abteilung im 4. Stock führen. Geht das?
- Susanne Liebermann* Ja. Vielen Dank für Ihr Entgegenkommen. Also auf Wiedersehen am achten.
- Frau Adler* Bis dann. Auf Wiedersehen.

10 Informing of a late arrival

- Brian Kennon* Brian Kennon.
Paul Kelvin Morning Brian, Paul here.
Brian Kennon Hi, Paul. Where are you?
Paul Kelvin I'm still at Heathrow – the flight has been delayed.
Brian Kennon So you'll be late for the meeting.
Paul Kelvin Yes, afraid so! I'm now due to arrive at Düsseldorf at 11.15.
I should be with you about 12.
Brian Kennon Don't worry. We'll push the start of the meeting back to 11.30
and take the less important agenda items first.
Paul Kelvin Fine. Thanks for that. Look, I'd better dash – they've just called
the flight.
Brian Kennon OK. See you later. Bye for now.
Paul Kelvin Bye.

11 Ordering a taxi

- Taxi firm* Hello.
Customer Hello, is that A & B Taxis?
Taxi firm Yes. What can we do for you?
Customer We would like a cab straightaway to take our Sales Manager to
the airport.
Taxi firm Birmingham Airport?
Customer Yes. It's quite urgent. He has to check in in 35 minutes.
Taxi firm Don't worry we'll get him there. Give me your address and a cab
will be with you in 5 minutes.

10 Verspätete Ankunft

<i>Benno König</i>	Hier König.
<i>Paul Klein</i>	Hallo Benno. Hier ist Paul. ¹
<i>Benno König</i>	Hallo Paul. Wie geht's?
<i>Paul Klein</i>	Ich bin noch immer in Heathrow – der Flug hat Verspätung.
<i>Benno König</i>	Das heißt, daß du zu spät zur Besprechung kommst.
<i>Paul Klein</i>	Ja, tut mir leid. Wir sollen jetzt um 11.15 Uhr in Düsseldorf ankommen. Da müßte ich es bis 12 Uhr schaffen, bei dir zu sein.
<i>Benno König</i>	Kein Problem. Wir verlegen den Anfang der Sitzung einfach auf 11.30 Uhr und nehmen die weniger wichtigen Punkte der Tagesordnung zuerst dran.
<i>Paul Klein</i>	Super. Vielen Dank. Aber ich gehe jetzt besser. Mein Flug wurde gerade aufgerufen. ²
<i>Benno König</i>	OK. Bis später. Tschüß ³ denn!
<i>Paul Klein</i>	Tschüß!

1 The *ist* could be omitted.

2 *Einen Flug aufrufen*, 'to call a flight'.

3 This is a very colloquial expression which is frequently used.

11 Ein Taxi bestellen

<i>Taxiunternehmen</i>	Hallo.
<i>Kunde</i>	Ist dort A & B Taxis?
<i>Taxiunternehmen</i>	Ja. Sie wünschen?
<i>Kunde</i>	Bitte können Sie uns direkt einen Wagen schicken? Unser Verkaufsdirektor muß zum Flughafen. ¹
<i>Taxiunternehmen</i>	Flughafen Düsseldorf?
<i>Kunde</i>	Ja. Es ist dringend. Er muß in 35 Minuten einchecken.
<i>Taxiunternehmen</i>	Keine Sorge. Wir schaffen das schon rechtzeitig. Geben Sie mir Ihre Adresse. Ein Wagen wird in 5 Minuten da sein.

1 The verb of motion is omitted, since the sense of this is contained in the words here.

12 Checking flight information

- Travel agent* Russell's Travel, good morning.
- Customer* Could you confirm my travel details for me, please?
- Travel agent* Certainly, sir. Do you have your ticket to hand?
- Customer* I am travelling on flight EA739 to Prague next Wednesday and then on to Bratislava the next day.
- Travel agent* Flight EA739 leaves Heathrow at 11.35 a.m. and arrives in Prague at 15.05. Flight CZ417 leaves Prague at 16.30 and gets to Bratislava at 17.20. Is it an open ticket?
- Customer* No, it's an Apex ticket.
- Travel agent* That's fine, then. You must check in one hour before departure.
- Customer* Thank you very much for your help.
- Travel agent* Don't mention it.

13 Booking a flight

- Customer* Hello. Sunline Air Services?
- Airline clerk* Yes, madam. This is Paul Wagner. Can I help you?
- Customer* Thank you. My name is Robertson. I'd like to book a direct flight to Antigua. How many times a week do you offer Luxury Class travel on your flights?
- Airline clerk* There are departures from London each Monday afternoon and Thursday morning. Obviously, there are flights on other days with different airlines, but our tariffs are very competitive.
- Customer* Yes, that's what they told me at the travel agency, but I wanted to check for myself. Could you quote me for two return tickets leaving on Thursday, 7 May?
- Airline clerk* Can we first check flight details and then look again at prices?
- Customer* Yes, fine. So how does the 7th look?
- Airline clerk* On the 9.30 departure there are several pairs of seats available still; for your return journey you can make arrangements in Antigua. Shall I pass you over to my colleague, Janet, who can give you more information on costs? Everything else will be dealt with by her, including your personal details, form of payment and delivery of tickets to you.
- Customer* Thank you for your help.
- Airline clerk* My pleasure.

12 Fluginformation einholen

- Reisebüro* Reisebüro Globus. Guten Tag.
- Kunde* Könnten Sie bitte meine Reiseeinzelheiten bestätigen?
- Reisebüro* Gerne. Haben Sie Ihre Flugkarte bei der Hand?
- Kunde* Ja. Also ich fliege mit Flug EA739 nächste Woche nach Prag und am nächsten Tag weiter nach Bratislava.
- Reisebüro* EA739 fliegt um 11.35 Uhr von Heathrow ab und kommt um 15.05 Uhr in Prag an. Flug CZ417 von Prag, Abflug 16.30 Uhr, Ankunft in Bratislava 17.20 Uhr. Haben Sie ein offenes Flugticket?
- Kunde* Nein, es ist APEX.
- Reisebüro* Gut. Sie müssen spätestens eine Stunde vor Abflug einchecken.
- Kunde* Vielen Dank für Ihre Hilfe.
- Reisebüro* Bitte schön.

13 Buchung eines Fluges

- Kunde* Hallo. Fluglinie Sonnenstrand?
- Angestellter* Ja. Hier Paul Wagner. Kann ich Ihnen behilflich sein?
- Kunde* Mein Name ist Reinert. Ich möchte einen Direktflug nach Antigua buchen. Wie oft pro Woche kann man auf Ihren Flügen Luxusklasse fliegen?
- Angestellter* Es gibt einen Flug jeden Montag nachmittag und jeden Donnerstag vormittag. Natürlich gibt es auch Flüge verschiedener Fluggesellschaften an den anderen Tagen, aber unsere Flugtarife sind äußerst konkurrenzfähig.
- Kunde* Ja. Das hat man mir auch im Reisebüro gesagt, aber ich wollte das selbst überprüfen. Können Sie mir sagen, wieviel zwei Flugkarten hin und zurück, Abflug 7. Mai kosten würden?
- Angestellter* Sehen wir uns zuerst die Flugeinzelheiten an bevor wir zu den Preisen kommen.
- Kunde* Gut. Also wie sieht es für den 7. aus?
- Angestellter* Es gibt noch etliche freie Plätze nebeneinander im Flug um 9.30 Uhr. Für Ihren Rückflug können Sie von Antigua aus Anordnungen treffen. Ich kann Sie jetzt an meine Kollegin, Frau Wolf, weitergeben. Sie gibt Ihnen weitere Auskunft über die Kosten. Das Restliche, das heißt Personaldaten, Zahlungsweise und Zustellung der Flugkarten, erledigt meine Kollegin.
- Kunde* Vielen Dank.
- Angestellter* Bitte, gern. Auf Wiederhören.

14 Thanking for hospitality

- Jennie Denning* Jennie Denning.
- Rachel Green* Hello, Ms Denning. Rachel Green here, from Galway plc.
- Jennie Denning* Hello, Mrs Green. Did you have a good flight back?
- Rachel Green* Yes, very good thanks. I'm ringing to thank you for your hospitality last night. It was a very enjoyable evening, and it was very kind of you to ask us all round – particularly at such short notice!
- Jennie Denning* I'm pleased you found it enjoyable. It was very interesting for me to meet you all.
- Rachel Green* It really was kind of you. So thanks once again. If you ever come over here, you must visit us.
- Jennie Denning* Yes, I'll do that. Thanks for ringing.
- Rachel Green* And thank you. Goodbye.
- Jennie Denning* Bye.

14 Dank für Gastlichkeit

- Frau Denniger* Hier Denninger.
- Ruth Grüner* Hallo, Frau Denninger, hier spricht Ruth Grüner von Urbann GmbH.
- Frau Denniger* Guten Tag, Frau Grüner. Hatten Sie einen guten Rückflug?
- Ruth Grüner* Ja, danke. Ich möchte mich noch sehr herzlich für Ihre Gastfreundschaft gestern abend bedanken. Es war ein wirklich reizender Abend, und es war so nett von Ihnen, uns alle zu Ihnen nach Hause einzuladen – und mit so wenig Zeit zur Vorbereitung!
- Frau Denniger* Schön, daß Sie sich gut unterhalten haben. Es hat mich sehr gefreut, Sie alle kennenzulernen.
- Ruth Grüner* Es war wirklich sehr freundlich von Ihnen. Nochmals vielen Dank. Sollten Sie einmal in unsere Gegend kommen, müssen Sie uns unbedingt besuchen.
- Frau Denniger* Oh, sehr gerne. Vielen Dank für Ihren Anruf.
- Ruth Grüner* Ich danke Ihnen. Auf Wiederhören.
- Frau Denniger* Wiederhören.

15 Invitations

(a) Accepting

John Brown

Hello, this is John Brown of International Tool & Die. I am calling to accept your invitation to the lunch in honour of Mr Aspley.

*Chamber of
Commerce employee*

You are only just in time Mr Brown. I am fixing the final number of guests at 12 noon today.

John Brown

I'm sorry I did not reply sooner and in writing, but I've just come back from a business trip. I'm so glad not to miss this occasion.

*Chamber of
Commerce employee*

A lot of people think highly of our Euro MP. There's going to be a good turnout.

John Brown

I am pleased to hear it. Mr Aspley has certainly helped my business to get into the EU market. Are any other VIPs coming?

*Chamber of
Commerce employee*

The Lord Mayor is coming and so is the president of the European Parliament. I don't know about our local MPs.

John Brown

Anyway, you've got me on your list?

*Chamber of
Commerce employee*

Yes, Mr Brown. You are on the list.