

Birgit Abegg, Michael Benford

Lehrerhandbuch Communication for Business

*Zeitgemäße englische Handelskorrespondenz und
Bürokommunikation*



DOWNLOAD

Hueber

Birgit Abegg, Michael Benford

Lehrerhandbuch
Communication
for Business

*Zeitgemäße englische Handelskorrespondenz und
Bürokommunikation*

Hueber Verlag

Incoterms® ist ein eingetragenes Markenzeichen der
International Chamber of Commerce: [www. iccgermany.de](http://www.iccgermany.de)

Bezug der Regelwerke und Richtlinien über: <http://iccshop.iccgermany.de>

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen
Fällen bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen Einwilligung
des Verlags.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile
dürfen ohne eine solche Einwilligung überspielt, gespeichert
und in ein Netzwerk eingespielt werden. Dies gilt auch für
Intranets von Firmen, Schulen und sonstigen
Bildungseinrichtungen.

Eingetragene Warenzeichen oder Marken sind Eigentum des
jeweiligen Zeichen- bzw. Markeninhabers, auch dann, wenn
diese nicht gekennzeichnet sind. Es ist jedoch zu beachten,
dass weder das Vorhandensein noch das Fehlen derartiger
Kennzeichnungen die Rechtslage hinsichtlich dieser
gewerblichen Schutzrechte berührt.

© 2017 Hueber Verlag & Co. KG, München, Deutschland
Layout und Satz: Christiane Gerstung, München
ISBN 978-3-19-112617-9 (Download)

Art. 530_22798_001_01

Inhalt

Das Kurspaket	5
Empfohlene Vorgehensweise	5
Einführung einer Unit	5
"Case Study" – Fallstudie	5
Gemeinsame Korrektur	5
"Language"	6
Aufgaben	6
Betriebswirtschaftliche Inhalte	6
"Specimen Letters" – Musterbriefe	6
"Listening" – Hörverständnisaufgaben	7
"Telephone Role Play" – Rollenspiel	7
Zusätzliche Aufgaben	8

Answers to Exercises in Textbook and Tapescripts

Unit 1 Layouts	9
Unit 2 Enquiries	14
Listening Comprehension Worksheet	18
Unit 3 Offers	23
Listening Comprehension Worksheet	28
Unit 4 Orders	35
Listening Comprehension Worksheet	39
Unit 5 Acknowledgements	45
Listening Comprehension Worksheet	49
Unit 6 Delivery	54
Listening Comprehension Worksheet	59

Unit 7	
Payment	65
Listening Comprehension Worksheet	70
Unit 8	
Delay in Delivery	77
Listening Comprehension Worksheet	83
Unit 9	
Complaints	92
Listening Comprehension Worksheet	96
Unit 10	
Delay in Payment	105
Listening Comprehension Worksheet	109
Unit 11	
Agency Agreements	122
Listening Comprehension Worksheet	127
Unit 12	
Credit Enquiries	134
Listening Comprehension Worksheet	138
Unit 13	
Job Applications	146
Listening Comprehension Worksheet	151
Unit 14	
Forwarding and Insurance	160
Listening Comprehension Worksheet	164/165
Unit 15	
Fairs, Exhibitions, Hotel Bookings and Making Arrangements	173
Listening Comprehension Worksheet	179/180
Extra Practice	187
German-English Vocabulary List for Letter, Fax and E-mail Exercises in Textbook	239

Das Kurspaket

Das Kurspaket besteht aus 2 Büchern: dem *Lehrbuch* und den *Satzbausteinen*. Die Fallstudie sowie die Stichwort- und sprachlichen Aufgaben in den 15 Units des Lehrbuchs sollen jeweils mit Hilfe der in den *Satzbausteinen* enthaltenen Redewendungen, die in entsprechender Reihenfolge vorkommen, gelöst werden. Jede Unit wird auch durch eine Hörverständnisaufgabe und ein Rollenspiel in Form eines Telefongesprächs ergänzt.

Empfohlene Vorgehensweise

Einführung einer Unit

Wenn eine neue Unit eingeführt wird, empfiehlt es sich, im mündlichen Unterricht die Schüler zunächst einmal vorschlagen zu lassen, welche Elemente diese bestimmte Art von Brief wohl enthalten wird, und diese an der Tafel bzw. auf einer Folie für den Tageslicht-Projektor schriftlich festzuhalten. So werden z.B. für die Unit „Offers“ Inhalte wie „reference to enquiry“, „terms of delivery and payment“, „description of the goods“, „validity of offer“ usw. vorentlastet. Hierbei spielt die Reihenfolge, in der diese Begriffe vorkommen, vorerst keine Rolle. Nachdem mit Hilfe der Lehrkraft möglichst viele relevante Inhalte notiert worden sind, wird der jeweilige „letter plan“ im Lehrbuch gelesen und erläutert. In späteren Unterrichtsstunden werden die Lernenden aufgefordert, die Inhalte des „letter plan“ möglichst gleich selbst in die richtige Reihenfolge zu setzen.

„Case Study“ – Fallstudie

Nachdem die Inhalte des jeweiligen Briefftyps erarbeitet worden sind, wird die Fallstudie behandelt. Hierfür wird die Klasse möglichst in drei Gruppen aufgeteilt, die jeweils einen Geschäftsbrief, ein Fax oder eine E-Mail erstellen. Alle für die Fallstudie benötigten Redewendungen sind in den Satzbausteinen enthalten. Während der Gruppenarbeitsphase schreiben alle Mitglieder der Gruppe die gemeinsam erarbeitete Version des Zieltextes mit, wobei ein Schüler / eine Schülerin auf eine Folie schreibt. Sollte kein OHP vorhanden sein, können die von den Schülern und Schülerinnen erarbeiteten Versionen an die Tafel geschrieben werden. In dieser Phase ist es wichtig, dass ein Schriftstück mit komplettem Layout erstellt wird, nicht nur der Text. Nachdem die Gruppenarbeit beendet worden ist, werden die Folien gezeigt bzw. die an der Tafel festgehaltenen Versionen gemeinsam gelesen. Hierbei liest ein Mitglied der Gruppe den Text für die Klasse vor. Es werden jetzt drei Fragen gestellt:

1. *Would this letter / fax / e-mail work in practice?*
2. *Is anything missing?*
3. *Is there anything wrong with the language?*

Gemeinsame Korrektur

Die Beantwortung der ersten zwei Fragen lenkt die Aufmerksamkeit der Schülerinnen und Schüler zwangsläufig auf die kaufmännischen Inhalte der Aufgabe, denn die wichtigste Frage ist die erste, d.h. ob die von den Schülerinnen und Schülern erarbei-

tete Version in der Praxis funktionieren würde. In dieser Phase des Unterrichts wird auf missverständliche Inhalte und fehlende Elemente hingewiesen. Hierbei sollte aber die Lehrkraft vermeiden, die Ergebnisse der Gruppenarbeit allzu negativ darzustellen, um die Motivation der Lernenden in späteren Stunden nicht zu gefährden.

Wenn die Schülerinnen und Schüler sich an die Satzbausteine gehalten haben, werden die Texte sprachlich so gut wie fehlerfrei sein. Gelegentlich kommen Wiederholungen vor, die mit Hilfe der Gruppe jetzt korrigiert werden können. Wenn mehrere aufeinanderfolgende Absätze mit „We“ anfangen, kann z.B. das Passiv genommen werden.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass die Lernenden der gemeinsamen Evaluation der Gruppenarbeit große Aufmerksamkeit schenken und sich besonders bemühen, mit Hilfe der Satzbausteine möglichst fehlerfreie Texte zu erstellen.

„Language“

Nach der Gruppenarbeitsphase sollen die Satzbausteine näher betrachtet und wichtige sprachliche Elemente geübt werden. Hierfür sind die „Language“-Übungen konzipiert worden. Um die „fill-in“-Aufgaben zu lösen und die „Further questions“ zu beantworten, müssen die Schülerinnen und Schüler die Satzbausteine besonders aufmerksam durchlesen. Es handelt sich hier um eine Art Detektivspiel, das gut in Partnerarbeit zu erledigen ist. Die Lückentexte eignen sich auch als abrundende Aktivität am Ende der Gruppenarbeitsphase und als anschließende Hausaufgabe, falls die Lernenden nicht gleichzeitig fertig werden.

Aufgaben

Erst nachdem die Fallstudie behandelt und die „Language“-Aufgaben gelöst worden sind, sollen die Stichwortaufgaben bearbeitet werden.

Es empfiehlt sich gelegentlich, zunächst einmal nur den Text einer Stichwortaufgabe mündlich mit der Klasse zu erarbeiten. Anschließend kann die komplette Lösung mit Layout schriftlich festgehalten werden.

Alle in diesem Teil befindlichen Aufgaben wurden nach Stil und Form den gängigen Aufgaben der Industrie- und Handelskammern angepasst. Neu ist sicherlich die Angabe von postalischen, Fax- und E-Mail-Adressen, die eine Vielfalt von Benutzungsmöglichkeiten zulassen. Dieses Lehrerhandbuch enthält für alle Aufgaben eine Musterlösung. Eine zusätzliche Vokabelliste mit Formulierungshilfen befindet sich am Ende dieses Lehrerhandbuches.

Betriebswirtschaftliche Inhalte

In einigen Fällen ist es ratsam, mit den entsprechenden betriebswirtschaftlichen Inhalten der jeweiligen Unit anzufangen, um Unklarheiten bei der Bearbeitung der Aufgaben vorzubeugen. In solchen Fällen ist entweder die „Introduction“ besonders ausführlich (z.B. Unit 11 „Agency Agreements“ oder Unit 12 „Credit Enquiries“) oder es werden Inhalte mit Hilfe von Bilddiagrammen dargestellt.

Diese „Hintergrundinformationen“ sollen auf leicht anschauliche Weise den Lernenden das gewöhnliche Prozedere der kaufmännischen Handlung näherbringen. Sie lernen auf verständliche Weise die verschiedenen Abstufungen und Stadien der kaufmännischen Begriffe und Handlungen kennen.

Das Lehrwerk ist so ausgerichtet, dass es die sprachlichen und allgemeinen betriebswirtschaftlichen Aspekte des heutigen geschriebenen und gesprochenen Englisch abdeckt. Dennoch kann es einige Gebiete der Betriebswirtschaft nicht erschöpfend behandeln, sondern nur eine Einführung darstellen.

Die betriebswirtschaftlichen Fachtermini sind im Glossar des Lehrbuchs in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet und kurz erläutert. In einigen Fällen erfolgen auch umfassendere Erklärungen, wie z.B. bei „bank services“, „bill of lading“, „insurance“, „private enterprise“ usw. Diese dienen der Erläuterung des betriebswirtschaftlichen Hintergrunds einiger Fachwörter und zum näheren Verständnis der in diesem Bereich erforderlichen Zusammenhänge.

„Specimen Letters“ – Musterbriefe

Die Musterbriefe basieren auf authentischen Fällen. Es werden verschiedenartige Beispiele gezeigt, damit auf die entsprechenden Formen verwiesen werden kann („British or American letter style“, E-Mail, Fax, formell, informell etc.).

„Listening“ – Hörverständnisaufgaben

Bevor der zur jeweiligen Unit gehörende Dialog vorgespielt wird (mindestens zweimal), ist es ratsam, den Text mit Hilfe des jeweiligen „Tapescripts“ inhaltlich zu entlasten. Um dies zu erreichen, schreibt die Lehrkraft die 10-15 wichtigsten Vokabeln bzw. Redewendungen an die Tafel und übt einsprachig ihre Bedeutung mit der Klasse, indem sie eine einfache Definition vorgibt und die Schülerinnen und Schüler auffordert, die von ihr definierte Redewendung zu erraten. Wenn sie beispielsweise „groupage consignment“ in der Liste von Ausdrücken hat, sagt sie „goods sent in a container with other people’s goods“. Die Klasse errät die Antwort „groupage consignment“. Nachdem alle Ausdrücke so definiert und erraten wurden, geben einzelne Schülerinnen und Schüler die Definition von 5-6 Ausdrücken vor, um sie von der Klasse erraten zu lassen.

Die anschließenden schriftlichen Übungen sind in der Regel so angelegt, dass zunächst einmal bestimmte Inhalte tabellarisch oder mit Hilfe von gezielten Fragen festgehalten werden, damit ein „Summary“ entweder auf Englisch oder Deutsch geschrieben werden kann. Für jede Hörverständnisaufgabe gibt es auch eine entsprechende Kopiervorlage für die Lehrkraft („Listening Comprehension Worksheet“), damit die Lernenden ihre Stichworte schriftlich festhalten können, ohne in das Lehrbuch schreiben zu müssen.

Solche Übungen werden in zahlreichen Prüfungen der IHK, aber auch der London Chamber of Commerce verlangt.

„Telephone Role Play“ – Rollenspiel

Die unter dieser Überschrift angebotene Übung gibt zwei Schülern die Möglichkeit, ein dem Thema der jeweiligen Unit entsprechendes Telefongespräch auf Englisch zu simulieren. Hierbei hat der unter „role B“ agierende Schüler die leichtere Rolle, der unter „Rolle A“ die schwerere Rolle zu spielen, da sie in Deutsch vorgegeben ist und er sie in die englische Sprache „übertragen“ muss. Der Lehrer kann durch die Rollenverteilung also leicht zwei unterschiedlich guten Schülern die geeignete Rolle zuteilen.

Um in das Rollenspiel einzuführen, empfiehlt es sich, dass zunächst einmal der Lehrer Rolle A übernimmt und die Klasse als Ganzes „role B“. Nachdem die ersten Äußerungen des Rollenspiels so geübt worden sind, können die Schüler in Partnerarbeit oder zu dritt weiter arbeiten.

Von Seite 263 bis Seite 267 des Lehrbuchs werden „Telephone Phrases“ angeboten, die das Telefonverhalten in Englisch in typischen Situationen wiedergeben. Sollten die Schülerinnen und Schüler noch keine Telefonerfahrung in Englisch besitzen, empfiehlt es sich für die Lehrerin, diese Floskeln erst einmal im Unterricht zu üben. Dies kann leicht in Rollenspielen erfolgen, z.B. mit der Verteilung: Anruferin, Telefonistin, Zielperson. Auf die Nuancierung des höflichen Verhaltens am Telefon (“Can I speak to Mr. Johnson, *please?*“ – “*I’m afraid* he’s not in at the moment“ etc.) sollte die Lehrerin besonders hinweisen.

Wie die Praxis beim Behandeln der Units gezeigt hat, werden diese Telefonrollenspiele mit der Zeit für die Schülerinnen und Schüler immer einfacher, da sie sich an das Schema gewöhnen. Nach möglicherweise zögerlichem Beginn wird diese Übung immer beliebter.

Das Telefongespräch spielt bei den schriftlichen und mündlichen Prüfungen der Industrie- und Handelskammern eine wichtige Rolle, wird aber auch angesichts der enormen Zunahme grenzüberschreitender mündlicher Kommunikation unverzichtbar.

Zusätzliche Aufgaben

Zur Erleichterung der Arbeit im Unterricht oder als Hausaufgabe sind in diesem Lehrerhandbuch für jede Unit weitere Aufgaben mit Lösungen enthalten. Sie können von der Lehrkraft noch zusätzlich zur Vertiefung des Lehrstoffs oder als Klassenarbeiten verwendet werden.

Wir hoffen, dieses Lehrerhandbuch erleichtert unseren Kolleginnen und Kollegen den Unterricht in Wirtschaftsenglisch im Bereich der schriftlichen und mündlichen Kommunikation. Selbstverständlich sind alle Musterlösungen nur als Vorschläge anzusehen und erheben keinen Anspruch auf Perfektion. Wir wünschen viel Spaß und Erfolg bei der Arbeit.

Birgit Abegg
Michael Benford

Unit 1

Layouts

Page 16 1. The date

USA

1. October 11, 1998
2. January 10, 1999
3. December 7, 2000
4. April 5, 2001
5. February 3, 2003
6. March 4, 2005

UK (European)

7. 9 August 2003
8. 7 September 2002
9. 5 February 2006
10. 21 June 2000
11. 10 November 2001
12. 2 January 2003

Page 17 2. Inside address / salutation / complimentary close

2.1

- (1) Ms. Ramona Sanchez, Chief Executive Officer
- (2) Dear Ms. Sanchez:
- (3) Sincerely (yours),

2.2

- (1) The Manager
- (2) Dear Sir or Madam (Dear Sir / Madam)
- (3) Yours faithfully

2.3

- (1) Mr J. Kenton
- (2) Dear Mr Kenton
- (3) Yours sincerely

2.4

- (1) Messrs Drummond and Shaw
- (2) Dear Sirs
- (3) Yours faithfully

2.5

- (1) Mr. Frank Stallmann, Sales Director
- (2) Dear Frank: (Dear Frank,)
- (3) Cordially, (Sincerely,)

Unit 2

Enquiries

Page 26 Case Study – Letter

Möbelimport Schulz GmbH
Kupferdreher Str. 99
45257 Essen
Germany

AL/TT
4 February ..

Ms Eileen Conway
Export Sales Manager
Office Style Manufacturing UK
Toxteth Business Park
LIVERPOOL
LO3 8LJ
England

Dear Ms Conway

Enquiry regarding Office Furniture

We were most impressed by the products your company demonstrated at the recent “Modern Office Exhibition” at the National Exhibition Centre in Birmingham and have also seen your web site on the Internet.

Our company is a fast-growing importer of office furniture with excellent business contacts throughout Germany. We also have a well-established sales network throughout the EU and beyond.

As goods of this nature are in demand at present, we would be grateful if you would provide us with your latest illustrated colour catalogue and your current export price list, including details of all discounts. Please also state your terms of delivery and payment.

Delivery would need to be made within 3 weeks after receipt of our order.

We have excellent trade and bank references and enclose a list of our major business partners, who will be pleased to provide you with any information you may require on our company.

We look forward to your reply with interest.

Yours sincerely
MÖBELIMPORT SCHULZ GMBH
Andrea Link
Andrea Link
Import Manager

Enc

“Enquiry Form”

Please enter your enquiry in the box below.

Dear Office Style

Please let me have details of your entire range of office furniture, including export prices, delivery terms and dates, shipping arrangements and methods of payment.

Are discounts granted on sizeable orders? If so, please let me have details.

Many thanks in advance.

Yours sincerely

Andrea Link
Moebelimport Schulz GmbH

1. Verbs + nouns

- a. quote
- b. meet
- c. meet
- d. find

2. Verbs + prepositions / particles

- a. to
- b. on to
- c. as
- d. as
- e. for
- f. out of
- g. out
- h. to
- i. with
- j. with
- k. by

3. Nouns + prepositions / prepositions + nouns / adjectives + prepositions

- a. for
- b. for
- c. for
- d. for
- e. in
- f. on
- g. at
- h. on
- i. in
- j. at
- k. on
- l. on
- m. by
- n. within
- o. on
- p. from
- q. on
- r. on
- s. of

4. Adjectives / adjectival phrases + nouns

- a. reliable
- b. punctual
- c. major / leading
- d. substantial / considerable / great
- e. top-quality / top-grade / high-quality / first-class / first-rate / up-market
- f. substantial / considerable / sizeable / large-scale
- g. entire
- h. comprehensive
- i. latest / current / most recent
- j. initial
- k. introductory
- l. competitive / favourable
- m. seaworthy / special

Page 28 **Listening**

Tapescript

- Voice: Taiwan Trading Company, good morning, can I help you?
- Marianne: Hello, this is Marianne Baumann from Topshop Fashion in Germany. The reason I'm calling is to ask you about your advertisement in this month's *Rag Trade*.
- Voice: One moment, madam. I'll put you through to Chiou Fang Yeh, our Export Sales Manager. Please hold the line.
- Marianne: Yes, certainly.
- Music*
- Chiou Fang Yeh: Chiou Fang Yeh, Export Sales. Can I help you?
- Marianne: Good morning, it's Marianne Baumann from Topshop Fashion in Düsseldorf, Germany, speaking. The reason I'm calling is to ask you about your advertisement in the *Rag Trade*. My company is most interested in finding overseas suppliers of fashionwear. What we have in mind is a consignment of summer dresses in standard sizes.
- Chiou Fang Yeh: We specialise in summer clothes, madam. We have customers all over the world. Our clothes are made of high-quality fabrics and we can either manufacture to your specifications or from patterns you select from our own range.
- Marianne: We supply top-quality garments to fashion boutiques all over Germany. Could you let me have a quotation for the dress in your advert – let's say 100 units?
- Chiou Fang Yeh: Well, madam, this model is on offer. We could let you have 100 at US\$5 each.
- Marianne: Is that CPT German airport?
- Chiou Fang Yeh: We would need an order for 250 units for CPT German airport. All our prices are quoted ex works.

Marianne: All right – I’ve got that. Now what about delivery? How long would it take?

Chiou Fang Yeh: There is great demand for our goods, madam. We would need at least 4 weeks.

Marianne: Is that firm? We would need a firm date for delivery.

Chiou Fang Yeh: We guarantee to deliver within 6 weeks of order.

Marianne: And payment?

Chiou Fang Yeh: Can you provide references?

Marianne: Yes, certainly. Our bank and a major German department store here would be happy to provide references.

Chiou Fang Yeh: 30 days net, otherwise cash with order.

Marianne: Well, thank you very much. We’ll fax you if we need any more information.

Chiou Fang Yeh: Thank you madam. Goodbye.

Marianne: Goodbye.

Page 28 **Listening**

Questions	Answers
1. What trade journal has the Taiwan Trading Company placed an advertisement in?	<i>It has advertised in the Rag Trade.</i>
2. What is Topshop looking for?	<i>They’re looking for overseas suppliers of fashionwear, in this case summer dresses in standard sizes.</i>
3. How does the Taiwan Trading Company know what to manufacture for the customer?	<i>It uses the customer’s specifications or the customer chooses one of TTC’s patterns.</i>
4. How many units does Topshop want to buy?	<i>They’re interested in buying 100 units.</i>
5. What are Chiou Fang Yeh’s two offers?	<i>He offers: 1) 100 units at US\$5 each EXW 2) 250 units at US\$5 each CPT German airport.</i>
6. When can they guarantee to deliver the order?	<i>They guarantee to deliver within 6 weeks of order.</i>
7. What are the Taiwan Trading Company’s terms of payment?	<i>With references their terms are 30 days net. Otherwise they require cash with order (CWO).</i>

Listening Comprehension Worksheet

Unit 2 Enquiries

Listening

Listen to the dialogue and answer the following questions.

Question	Answers
1. What trade journal has the Taiwan Trading Company placed an advertisement in?	
2. What is Topshop looking for?	
3. How does the Taiwan Trading Company know what to manufacture for the customer?	
4. How many units does Topshop want to buy?	
5. What are Chiou Fang Yeh's two offers?	
6. When can they guarantee to deliver the order?	
7. What are the Taiwan Trading Company's terms of payment?	

1. Hoffmann AG to Jeremy Boulster Ltd

Dear Sirs

Enquiry about Sherry

We have been given your company's address by the London Chamber of Commerce, who tell us that you specialise in supplying different types of sherry.

As a well-established wholesaler of wines and spirits with excellent business contacts throughout Germany we are interested in importing your "Old England" sherry at a trade price of £2.50 per bottle.

Please therefore send us a quotation including full details of your terms of delivery and payment. What is the minimum amount required for a quantity discount? If an order is placed for at least 30 12-bottle cases will you be able to deliver franco to our premises?

We would add that we have excellent trade and bank references and will be pleased to supply you with any information you may desire.

If your company's goods correspond to our customers' wishes we will be willing to place a sizeable order with you.

We look forward to your early reply with interest.

Yours faithfully
Hoffmann AG

Tanja Gestermann

Tanja Gestermann
Purchasing Director

Dear Sir or Madam

Enquiry about Woollens

We have recently seen a brochure with examples of your company's products and are most interested in importing goods of this nature.

As a major importer of ladies', men's and children's knitwear from suppliers all over the world, we have extensive business contacts throughout the EU. We would therefore appreciate it if you would send us an illustrated colour catalogue with information on your entire range, together with a wholesale price list.

Please also let us have details of your terms of delivery and payment and your delivery periods. We would also like to know whether deliveries can be made from stock and how much notice is required for last minute orders.

Should you require references, we will be happy to provide you with any information you may require.

As the market for these goods is growing rapidly, we will be in a position to place a substantial order if your goods meet our requirements.

We look forward to hearing from you soon.

Yours faithfully
Textilimport GmbH

Tanja Dirksken

Tanja Dirksken
Purchasing Director

Dear Sir or Madam

Enquiry about Photographic Equipment

We have seen your advertisement in the latest edition of "Pro Photo" and, as there is substantial demand for photographic equipment on the local market, we are interested in importing goods of this nature into Germany.

We, ourselves, are a successful importer and wholesaler of photographic equipment with distribution centres in all major German cities.

Please send us your latest illustrated colour catalogue on your entire range of products, together with a current export price list. Full details of your terms of delivery and payment and all discounts as well as your delivery periods would be appreciated. We would also like to know where your company's cameras and video-recorders can be tested and whether you can provide us with references from satisfied customers. In addition, please tell us whether your company has an address in Germany where it can be contacted and give us details of any other ways we can get in touch with you. Will a representative of your company be coming to Germany in the near future?

If your company's goods and services meet our requirements, we will be willing to order from you on a regular basis.

Yours faithfully
Radewald Photographisches Zubehör
GmbH & Co. KG

Cindy Patterson

pp. Franz Böttcher
Head Buyer

Dear Sir or Madam

Enquiry about "Juliette" Perfume

Having read about your new and especially mild "Juliette" perfume in the latest edition of *Health and Bodycare*, we are now writing to you to request further information on it.

As one of the leading cosmetics firms in Germany we would be interested to know what size bottles it is available in and how they are packaged. Are you able to provide us with photographs or brochures of presentation packaging?

We are also interested to know whether you are able to tell us about your customers' first reactions to this new perfume. Will you provide financial assistance with sales promotion campaigns and, if so, in what way?

Before we can place an order, we would ask you to provide us with detailed sales literature on all your products, your current export price list and full details of any quantity discounts granted. Information on your terms of delivery and payment and your delivery dates would also be appreciated.

Many thanks in advance for your attention to our enquiry. We look forward to hearing from you soon.

Yours faithfully
Kosmetikfirma Marschall & Höpfner KG

Gaby Brauchmüller

Gaby Brauchmüller
Purchasing Department

Unit 3

Offers

Page 40

Case Study – Letter

Designer Mode GmbH
Bahnhofstr. 110
45128 Essen
Germany

MH/KS
11 March ..

TopFit Ltd
Unit 4
White Cross
LANCASTER
LA1 3DF
England

For the attention of Ms Diana Dors, Purchasing Director

Dear Ms Dors

Your E-mail Enquiry dated 11 March .. about our “Young Style“ Range

Many thanks for the above-mentioned e-mail requesting us to send you details of our latest range of young people's fashions.

We are a leading wholesaler of fashionwear with excellent business contacts throughout Europe and have been supplying a wide selection of high-quality products of this type for the last 10 years.

As requested, we are sending you our latest catalogue and a current price list by separate post. Our agent, Ms Maxine van Ahlen, will also be calling on you in the next few days.

Please refer to our catalogue for details of our terms of delivery and payment. New customers are granted an introductory discount of 2% on orders worth at least €2,500. Our prices are quoted FCA Essen and special quotations are available on request. Our usual terms of payment are 10 days 2%, 30 days net, subject to favourable references.

This offer is valid for 4 weeks and since there has been heavy demand for these items, we recommend you order now while stocks last.

We hope our offer is to your liking and look forward to doing business with you in the near future.

Yours sincerely
Designer Mode GmbH

Martina Hensch

Martina Hensch
European Sales Director