



Bokodi Blanka

Az áruhitel, és a házhozszállítás szervezése (idegen nyelven)

 **NSZFI**
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Bútorok és lakástextíliák forgalmazása

A követelménymodul száma: 0006-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-014-50



AUSKUNFT ÜBER DEN WARENKREDIT, ÜBER DIE HAUSLIEFERUNG UND ÜBER DIE MONTIERUNG DER MÖBEL

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Sie machen Ihr Praktikum sowohl in Ungarn als auch in Deutschland.:

Bei OTTO und bei IKEA Warenhaus in Deutschland, und bei Bauhaus in Ungarn. Sie arbeiten an der Informationsstelle und Sie sollen immer höflich und sachkundig die Fragen der Kunden beantworten.

Überlegen Sie bitte die Antworten auf die unten stehenden Probleme, danach spielen Sie die Situationen mit Ihren Mitschülern durch.

1. Aufgabe

Guten Tag!

Bitte geben Sie mir Auskunft über einen Warenkredit! Welche Voraussetzungen liegen vor? Wie schnell könnte ich den Kredit bekommen?

2. Aufgabe

Guten Tag!

Könnten Sie mir helfen? Mein Mann und ich haben uns schon früher einen Küchenschrank ausgewählt. Endlich können wir heute den ausgewählten Schrank kaufen und so schnell wie möglich nach Hause liefern lassen. Bitte geben Sie mir Auskunft über die Lieferungsmöglichkeiten!

3. Aufgabe

Grüß Gott!

Wir haben hier eben ein Wandregal für Bücher gekauft. Ich plane, es mit meinem Wagen nach Hause zu liefern und selbst zu Hause zu montieren. Bitte geben Sie mir Rat! Welche Regel bei der Lieferung und der Montage muss ich unbedingt beachten?

4. Aufgabe

Guten Tag!

Helfen Sie mir bitte! Heute kaufte ich hier eine Kommode mit vier Schubladen und einen schönen Spiegel mit Holzrahmen. Ich möchte meine Frau mit diesen Möbelstücken überraschen, weil sie solche Dinge schon längst für unser Vorzimmer besorgen wollte. Ich möchte es gern so organisieren, daß sie unser neu eingerichtetes Vorzimmer übermorgen nach der Arbeit fertig vorfindet. Was meinen Sie, kann ich diese Möbelstücke sehr schnell selbst montieren?

5. Aufgabe

Grüß Gott!

Wir möchten eine Zweitküche für unser Gartenhaus kaufen. Diesen Kauf möchten wir mit Hilfe eines Warenkredites realisieren. Wir möchten nun wissen, ob die Kreditannahme Nachteile hat und welche. Könnten Sie uns bitte dabei mit den richtigen Informationen helfen?

6. Aufgabe

Guten Tag!

Wir wollen dringend 12 zusammenklappbare Stühle kaufen. Ich habe Ihre Auswahl im Internet (www.bauhaus.hu) gesehen. Mir gefällt sehr der Stuhl Elissa, Numer: 20043960. Er kostet 12.700 Forint. Kann ich diese Stühle auf Warenkredit kaufen?

7. Aufgabe

Hallo! Kundendienst von Bauhaus? Ich bin János Kiss aus Biatorbágy. Meine Frau hat in Ihrem Werbematerial ein sehr günstiges Angebot bemerkt: ein Allwettermöbel aus Kunststoff in dunkelgrün. Es kostet 219 000,- Ft. Ich möchte es mit Hauslieferung bestellen.

8. Aufgabe

Sehr geehrter Kundendienst, diesmal wende ich mich elektronisch mit meinen Fragen an Sie. Ich habe die Schuhkommode Nr 78943 aus dem Katalog gewählt, weil die mir sehr gefällt. Ich möchte wissen, wenn ich per E-mail diese Kommode bestelle, wann ich bezahlen muss.

Mit freundlichem Gruß:

Herr Nagy

9. Aufgabe

Sehr geehrte Damen und Herren, ich schreibe Ihnen diese Email, weil ich folgende Informationen bekommen möchte. Meine Tochter hat aus ihrem Katalog für meinen Vater eine Gartenliege ausgewählt. Geben Sie mir bitte schriftlich Auskunft über die Lieferungsmöglichkeiten. Ich möchte das Geld überweisen und die Gartenliege an die Adresse meines Vaters liefern lassen. Ist es möglich?

Mit vielen freundlichen Grüßen:

Frau Kiss

10. Aufgabe

Sehr geehrter Kundendienst, ich schreibe Ihnen jetzt diesen elektronischen Brief, weil ich sehr beschäftigt bin und keine Zeit habe ins Geschäft zu gehen. Ich habe bereits früher einen Tisch bei Ihnen bestellt und möchte ihn jetzt in zwei Wochen auch nach Hause liefern lassen. Meine Kundennummer ist 23476. Ist es möglich? Ich warte auf Ihre Antwort!

Mit freundlichem Gruß:

Frau Nagy

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

KONSUMGESELLSCHAFT

In unserer Konsumgesellschaft ist die Kauflust immer noch groß und die Kunden nehmen oft Warenkredite auf. Es ist immer sehr wichtig, die Kunden korrekt zu informieren, besonders heutzutage, weil in der Wirtschaftswelt schon zum Vorschein kam, welche negative Argumente eine unverantwortliche Kreditaufnahme hat. Deshalb müssen Sie ständig nach aktuellen Informationen forschen. Es gibt viele Werbungen über Warenkredite auch in Ungarn. Im Allgemeinen werden Kredite bis 300 000,- Forint mit Null-Prozent Finanzierung angeboten.

DIE WARENLIEFERUNG UND DIE MONTAGE

Bei einem Kauf sind noch die Fragen der Warenlieferung und die Montage des neuen Möbelstück wichtig. Darüber müssen Sie auch sehr gut informiert sein.

Wenn die Kunden ihre neue Möbel nach Hause liefern und montieren lassen, machen diese Arbeiten die Fachmänner und sie wissen genau, wie sie mit diesen Aufgaben umgehen dürfen. Aber es kommt oft vor, daß man den neuen Tisch, oder ein neues Regal mit eigenem Wagen abholt, um Geld zu sparen. Auch in diesem Fall sollen die Verkäufer korrekte, gute Ratschläge für die Kunden geben.

Die Waren müssen immer sorgfältig vor der Ablieferung eingepackt werden. Die eingepackten Waren müssen ganz stabil im Lieferwagen festgemacht werden, damit sie nicht umfallen. Die Verpackung darf nur nach dem Ankommen am Zielort abgemacht werden.

Vor dem Zusammenbau muss zuerst die Montageanleitung gründlich studiert werden, nur dann anfangen. Wenn man die Anweisung genau befolgt, wird die Montage sicherlich erfolgreich sein

JETZT KÖNNEN SIE DARÜBER EINIGE TEXTE VOM INTERNET LESEN.

"Ein **Warenkredit** ist eine Kreditform, bei der die Leistung des Kreditgebers Waren sind. Wenn beispielsweise in einem Kaufhaus mehrere teure Gegenstände erworben werden, kann oftmals mit einem Warenkredit eine Ratenzahlung vereinbart werden. Der Warenkredit wird in den meisten Fällen bei dem Kauf von Kraftfahrzeugen, Möbeln und Computer genutzt. Auch ein Warenkredit wird mit unterschiedlichen Konditionen und Zinssätzen angeboten, deshalb lohnt sich, genau wie bei anderen Kreditformen auch, ein Vergleich der verschiedenen Warenkreditangebote. Der Kredit wird in monatlichen Raten zurückgezahlt. Die Laufzeit eines Warenkredites richtet sich nach der Kreditsumme und der Höhe der monatlichen Raten. Damit sich der Kreditnehmer eines Warenkredites vor einem Zahlungsausfall und dadurch entstehende Schäden schützen kann, besteht die Möglichkeit zum Abschluss einer Warenkreditversicherung. Diese wird oftmals von Unternehmen für den Fall einer Insolvenz des Kunden genutzt."¹

"Durch eine Anfrage bei der **Schufa** wird Ihre Bonität geprüft. Ist in der Schufa kein Negativeintrag vorhanden fällt die Prüfung positiv aus. Wichtig ist jedoch zu berücksichtigen, dass auch das Bestehen von vielen anderen Krediten – auch wenn diese ordnungsgemäß bedient werden – zu einer Ablehnung durch die Bank führen kann. Bei welcher Bank Sie dabei den Kredit abschließen ist unterschiedlich. Die Händler haben sich in einer Kooperation mit verschiedenen Banken zusammengeschlossen, die Bedingungen sind dabei jedoch zumeist sehr ähnlich. Ab einer gewissen Einkaufssumme – zumeist 3000 Euro – wird ein Einkommensnachweis erforderlich. Weitere Prüfungen werden jedoch nicht durchgeführt. Die Kredite sind meistens auf eine Laufzeit von 4 Jahren begrenzt."²

"Die **Schufa** ist ein Kreditbüro in Deutschland, das Informationen über alle Privatpersonen und Firmen speichert – vor allem in Bezug auf laufende Darlehen und Kredite und nicht bezahlte Rechnungen. Die Informationen werden beispielsweise von Banken als Entscheidungsgrundlage über Kredite herangezogen."³

¹ <http://www.kredit-engel.de/kredit-lexikon/w/warenkredit/> (2010-10-19)

² <http://www.kreditangebote.com/kreditarten/warenkredit> (2010-10-19)

³

<http://www.familienbande24.de/geld/schufa&thema=Die%20Bedeutung%20der%20Schufa%20of%FCr%20Kreditnehmer> (2010-10-21)

"Schon seit längerem kann man die schönen schwedischen Ikea-Ideen auch online kaufen. Im Ikea **Online-Shop** kann man z.B. sehr komfortabel das PAX Kleiderschrank-System im Planer konfigurieren und sich anschließend im Shop bestellen und gleich nach Haus liefern oder sogar aufbauen lassen."⁴

"Standard-Lieferung und **Versandkosten von OTTO**

Mit der Standard-Lieferung dauert es etwa drei Werktage, bis die bestellte Ware beim Kunden zu Hause eintrifft. Wenn ein Sonn- oder Feiertag dazwischen liegt, kann sich die Wartezeit um einen Werktag verlängern. Für Einzel- und Freundschaftsbesteller betragen die Versandkosten für die OTTO.de Standard-Lieferung EUR 5,95 und für OTTO-Partner EUR 2,95 pro Bestellung und Lieferanschrift.

24-Stunden-Lieferung

Gegen einen Aufschlag von EUR 9,95 bis EUR 49,90 (abhängig vom Artikel) liefert OTTO.de auf Wunsch auch innerhalb von 24 Stunden Waren aus. Das gilt für alle Bestellungen, die OTTO von montags bis freitags telefonisch oder per Internet bis spätestens 12.00 Uhr erreichen. Am darauf folgenden Tag steht der Hermes-Bote vor der Tür - auch am Sonnabend.

Express-Lieferung

E-Großgeräte und TV-Geräte ab 94 cm werden von OTTO.de per Express-Lieferung an den Kunden verschickt. Vorrätige Produkte kommen innerhalb von zwei bis drei Tagen an -ohne Aufpreis. Am Tag vor der Lieferung unterrichtet der Online Shop den Empfänger darüber, ob der Bote vormittags oder nachmittags eintrifft.

Lieferung per Hermes-Spedition

Große Produkte werden nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung rund sechs Werktage nach der Bestellung per Hermes-Spedition verschickt. Eine Stunde vor der Anlieferung meldet sich der Hermes-Bote noch einmal telefonisch beim Kunden.

Lieferung nach Hause oder in einen Paketshop

⁴ <http://www.moebelage.de/ikea/online-shop/> (2010-10-19)

Wer normalerweise nicht zu Hause ist, wenn der Hermes-Bote die Waren zustellt – was er bis zu vier Mal tut! – kann sich die OTTO-Lieferung auch an eine andere Adresse schicken lassen. Möglich ist auch eine Lieferung an einen der 14.000 Paketshops von Hermes, wo man die Ware unter Vorlage seines Personalausweises abholen kann. Die Alternative, sich die Lieferung an einen Hermes Paketshop schicken zu lassen, gilt auch für die 24-Stunden-Lieferung. Ausgenommen sind allerdings sperrige Artikel und verderbliche Waren wie Pflanzen"⁵

"**Bonität** ist Kreditwürdigkeit. Etwas klarer wird die Sache bereits, wenn man weiß, dass sich der Begriff „Bonität“ ganz einfach durch „Kreditwürdigkeit“ ersetzen lässt. Wie gut die Bonität einer Person ist, ermitteln die Banken normalerweise anhand von Gehaltsnachweisen, Kontoauszügen und meist auch einer Anfrage bei"⁶

WORTERKLÄRUNGEN

Ablehnung (die), das Ablehnen → ablehnen: zurückweisen, nicht annehmen, ausschlagen

Ablieferung (die), → abliefern: abgeben, pflichtgemäß überreichen

Anweisung (die), Ermächtigung zur Auszahlung an jmdn. → anweisen: anordnen, befehlen

Aufpreis (der) ,aufgeschlagener Preis, Mehrpreis, Zuschlag

Auskunft (die) Rat, Belehrung, Mitteilung, Antwort, Angabe; Dienststelle, Schalter an dem Auskunft erteilt wird

Bedingung (die), das Bedienen; das Bedientwerden; Dienerschaft→ bedienen: jmdn. Dienste leisten

Benachrichtigung (die), das Benachrichtigen; Nachricht → benachrichtigen: eine Nachricht übermitteln

Bonität (die), Zahlungsfähigkeit, Güte, (innerer) Wert,

Bote (der) Überbringer von Dingen oder Nachrichten

⁵ <http://www.joggen-online.de/online-shops/mode/otto/versandkosten.html> (2010-10-19)

⁶ <http://www.umzug.info/bonitaet-kreditrechner.html> (2010-10-20)

Einkommensnachweis (der), →Einkommen (das), Einnahmen innerhalb eines bestimmten Zeitraum, →Nachweis (der), Beweis das etwas vorhanden oder geschehen ist

Entscheidungsgrundlage (die), →Entscheidung (die), Engültiges Urteil, → Grundlage (die), Unterlage, Unterbau, Basis, Grundstoff

erfolgreich, mit Erfolg; von Erfolg gekrönt, Erfolg habend

Gehaltsnachweisen (der), →Gehalt (der), festes geregeltes Einkommen → Nachweis (der), Beweis das etwas vorhanden oder geschehen ist

Insolvenz (die), Zahlungsunfähigkeit

Konsumgesellschaft (die), Gesellschaft und Wirtschaftform, die hauptsächlich auf Konsum u. damit auf dem Wachstum der privaten u. öffentlichen Haushalte aufgebaut ist.

Kontoauszug (der), Mitteilung der Bank über den Stand des Kontos

Kreditannahme (die), →Kredit (der), Geldmittel, die jmdm. Vorübergehend überlassen werden →Annahme (die), das Annehmen, Zulassung, Zustimmung

Kreditwürdigkeit (die), Vertrauenswürdigkeit (im Hinblick auf einem Kredit)

Laufzeit (die), Zeit bis zur Fälligkeit (einer Anleihe oder eines Wechsels)

Lieferung (die), das Liefern →liefern: besorgen, zusenden

Montageanleitung (die), →Montage(die) das Montieren, Aufstellung und Zusammenbau → Anleitung (die), Unterweisung, Richtlinie zum Gebrauch eines Grates u,s.w.

ordnungsgemäß, nach einer bestimmten Ordnung, wie es die Ordnung vorschreibt

Personalausweis (der), Ausweis für eine Person (als Staatsbürger)

Ratenzahlung (die), Zahlung in Raten, Zahlung, Abzahlung nach und nach; Zahlung einer Rate

Ratschlag (der), Rat, Empfehlung; Ratschläge erteilen

Regel (die), Richtlinie, Richtschnur; Vorschrift

richten sich, in die richtige Lage, Stellung, Richtung bringen

Schubladen (die), Schubfach

sorgfältig, mit Sorgfall, genau, gewissenhaft

Versandkosten →Versand (der), das Versenden (von Waren), →Kosten, Aufwand an Geld, Ausgaben

Versicherung (die), das Versichern, Beteuerung; Vertrag darüber, daß jmd. Gegen einen regelmäßig zu zahlenden Betrag in einem bestimmen Fall den Schaden trägt

Voraussetzungen (die), Annahme, auf die man sich bei einer Handlung stützt; das, was gegeben, festgesetzt sein muß

vorrätig, als Vorrat vorhanden, aufgespeichert, verfügbar

Zahlungsausfrist (die), Frist innerhalb derer eine Zahlung geleistet werden muß

Zahlungsausfall (der), →Ausfall (der)Verlust (Haar, Lohn, u.s.w.)

zum Vorschein kommen, sichtbar werden, erscheinen, deutlich werden, erkennbar werden

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

ARBEIT INDIVIDUELL

1. Aufgabe:

Sammeln Sie bitte die Fachwörter und Fachausdrücke über Warenkredite! Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe rufen. Notieren Sie diese bitte!

2. Aufgabe:

Sammeln Sie bitte die Wörter und Ausdrücke über Lieferung der Möbel! Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

3. Aufgabe:

Sammeln Sie bitte die Wörter und Ausdrücke über die Lieferung der Möbel! Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

4. Aufgabe:

Sammeln Sie bitte die Ausdrücke der an dem Informationspult gebrauchten Höflichkeitsformen! Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe rufen. Notieren Sie diese bitte!

5. Aufgabe:

Was sind die wichtigsten Erwartungen an das Benehmen eines Angestellten? Notieren Sie bitte!

6. Aufgabe:

Sie möchten bei IKEA für einen Wandschrank einen Kredit aufnehmen.

- Wie können Sie Kontakt aufnehmen? (Tel, Fax, E-Mail, per Post)
- Wann können Sie kontaktieren?
- Schreiben Sie eine E-Mail an IKEA und fragen Sie nach der Bedingungen!

ARBEIT ZU ZWEIT

7. Aufgabe:

Üben dann Sie danach zu zweit!

- Erklären Sie einander, was geschrieben steht!
- Wechseln Sie dann Ihren Partner und fragen Sie einander und antworten Sie! Ergänzen Sie dann die Antwort mit Ihrer Meinung!

8. Aufgabe:

Führen Sie Dialoge!

Gespräch an der Informationsstelle:

Sie sind jetzt ein Kunde. Sie möchten einen Warenkredit aufnehmen.

9. Aufgabe:

Führen Sie Dialoge!

Gespräch an der Informationsstelle:

Sie sind jetzt ein Käufer, und Sie möchten ein Bücherregal mit Hauslieferung bestellen.

EINZELNE AREIT

10. Aufgabe

Lesen Sie den nächsten Text, danach beantworten Sie die unten stehenden Fragen Sie auf Deutsch!

"Wer blickt noch durch den Kredite-Dschungel durch? Sie etwa? Dadurch dass es immer mehr Arten von Krediten gibt, fällt es dem Ottonormalverbraucher schwer, den Überblick zu behalten. Es gibt einfach zu viele Kreditformen. Jede Kreditart hat andere Konditionen, andere Voraussetzungen und andere Leistungen.

Ob Sie eine Sicherheit benötigen oder eine Einigung über eine Lohnpfändung reicht, ob ein Schufa-Eintrag bei Aufnahme des bestimmten Kredites stattfindet oder nicht, das alles hinaus, Ihre eigenen Kredite zu verkaufen, was ja völlig normal ist. Das Internet dagegen, ist noch relativ unparteiisch. Nutzen Sie diese Chance und vergleichen Sie Kredite mit Kreditvergleichen. Schauen Sie sich in Ruhe um und sparen Sie sich die Wege zu vielen Kreditunternehmen, um das Richtige herauszufinden."⁷

Was hilft uns in den Kredite-Dschungel orientieren?

Wie können wir die richtigen Kreditform finden?

⁷ <http://www.thema-kredit.de/glossar/bf50.html> (2010-10-28)

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. Aufgabe

Was bedeuten die nächsten Wörter auf Ungarisch?

Ratenzahlung, Warenkreditangebot, Kreditsumme, Zahlungsausfall, Einkommennachweis, Bonität, Personalausweis

2. Aufgabe

Übersetzen Sie bitte die nächsten Sätzen auf Ungarisch!

In unserer Konsumgesellschaft ist die Kauflust immer noch groß und die Kunden nehmen oft Warenkredite auf.

Vor dem Zusammenbau muss zuerst die Montageanleitung gründlich studiert werden, nur dann anfangen.

Die Laufzeit eines Warenkredites richtet sich nach der Kreditsumme und der Höhe der monatlichen Raten.

Im IKEA Online-Shop kann eine Schrankreihe im Planer konfiguriert und bestellt werden, und gleich nach Haus geliefert oder sogar aufgebaut werden.

4. Aufgabe

Falsch oder richtig? Markieren Sie bitte! (F) (R)

Ein Warenkredit hat nur positive Folgen.

SCHUFA ist eine Abkürzung.

Ein Einkommennachweis ist erforderlich bei jeder Kreditaufnahme.

Die Lieferung und Montierung werden immer von Warenhäusern organisiert

5. Aufgabe

Ergänzen Sie bitte die nächste Telefongespräche mit den angegebenen Wörtern!

Prospekt , spricht , Auswahl, Hauslieferung, womit, zusammenklappbare, kostet, empfehlen, pro, Wiederhören, bekommen

- Hallo, Bauhaus in Budakeszi. Sie sprechen mit Peter Kiss,kann ich behilflich sein?
- Hallo, hierAnna Schmidt. Ich habe in Ihrem aktuellengelesen, daß Sie sehr praktischeStühle haben.
- Ja, wir haben eine großean zusammenklappbaren Stühlen. Ich kann Ihnen Stuhl Rosina und Stuhl Elissa.....? Sie sind sehr bequem und sie haben auch Armlehnen.
- Stuhl Elissa gefällt mir sehr. Waser?
- Er kostet 12.700 ForintStück.
- Ich bestelle 12 Stühle mit..... Ist es möglich?
- Selbstverständlich, morgenSie die Stühle und Sie bezahlen auch dann.
- Recht herzlichen Dank! Auf.....!
- Auf Wiederhören!

6. Aufgabe

Was gehören zusammen? Markieren Sie, bitte!

Standard-Lieferung	Große Produkte werden nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung rund sechs Werktage nach der Bestellung verschickt
24-Stunden-Lieferung	Man kann sich die OTTO-Lieferung auch an eine andere Adresse schicken lassen.
Express-Lieferung	Vorrätige Produkte kommen innerhalb von zwei bis drei Tagen an -ohne Aufpreis.
Lieferung per Hermes-Spedition	Es dauert etwa drei Werktage, bis die bestellte Ware beim Kunden zu Hause eintrifft
Lieferung nach Hause oder in einen Paketshop	Das gilt für alle Bestellungen, die OTTO von montags bis freitags telefonisch oder per Internet bis spätestens 12.00 Uhr erreichen.

7. Aufgabe

Ergänzen Sie bitte den nächsten Text mit den angegebenen Wörtern!

Warenkreditversicherung, Zinssätzen, schützen, Konditionen, Laufzeit, Warenkreditangebote, Kreditformen, Zahlungsausfall, Raten, Kreditsumme, Insolvenz

Auch ein Warenkredit wird mit unterschiedlichenundangeboten, deshalb lohnt sich, genau wie bei anderen auch, ein Vergleich der verschiedenen..... Der Kredit wird in monatlichenzurückgezahlt. Dieeines Warenkredites richtet sich nach derund der Höhe der monatlichen Raten. Damit sich der Kreditnehmer eines Warenkredites vor einemund dadurch entstehende Schädenkann, besteht die Möglichkeit zum Abschluss einer Diese wird oftmals von Unternehmen für den Fall einerdes Kundens genutzt.

8. Aufgabe

Erklären Sie bitte den nächsten Ausdrücken!

SCHUFA

Bonität, zum Vorschein kommen,

die Kreditannahme

die Insolvenz

die Zahlungsunfähigkeit

die Kreditwürdigkeit

der Personalausweis

der Versandkosten

die Zahlungsausfrist

der Zahlungsausfall

9. Aufgabe

- Machen Sie bitte Ordnung und vervollständigen Sie bitte den Text!
- Was meinen Sie, kann ich diese Möbelstücke sehr schnell selbst montieren?
- Helfen Sie mir bitte! Heute kaufte ich hier eine Kommode mit vier Schubladen und einen schönen Spiegel mit Holzrahmen.
- Guten Tag!
- Ich möchte es gern so organisieren, daß sie unser neu eingerichtetes Vorzimmer übermorgen nach der Arbeit fertig vorfindet
- Ich möchte meine Frau mit diesen Möbelstücken überraschen, weil sie solche Dinge schon längst für unser Vorzimmer besorgen wollte.

10. Aufgabe

Vervollständigen Sie das Gespräch mit den angegebenen Satzteilen!

- *Online*
- *Stunden*
- *wie heißen Sie?*
- *Ich überprüfe*
- *für Ihre Bestellung*
- *am Nachmittag die Ware*
- *liefern*
- *bis 16 Uhr*
- *Telefonnummer*
- *vor der Lieferung*
- *nach Hause liefern lassen.*
- *gestern*
- Guten Tag! Hier ist der Kundendienst von Quelle.

- Ich habe bei Ihnen einen Esstisch gekauft und ich möchte ihnSelbstverständlich, darf ich fragen
.....Mein Name ist Klein. Ich habe den Tisch
.....bei Ihnenbestellt. Meine Kundennummer ist 23476.
-es gleich. Es ist Richtig, Sie wohnen 23455 Berlin Goethestraße 3.
- Ja genau. Ich habe mit Kreditkarte bezahlt. Wann könnten Sie den Tisch.....?
- Innerhalb von 72..... Möchten Sie lieber am Vormittag, oder
.....bekommen?
- Lieber am Nachmittag, wir arbeiten.....
- Kein Problem, geben Sie uns Ihrewir rufen Sie 2 Stunden
.....an.
- Es ist sehr nett, meine Nummer ist 233455.
- Vielen Dank.....!

11. Aufgabe

Situation: Der Kunde möchte die gekaufte Ware nach Hause liefern lassen, aber die Lieferung ist nur bis 50 km kostenlos. Führen Sie Dialoge mit der Hilfe der angegebenen Satzteilen!

Satzteilen:

Wie Sie wünschen

30 km müssen Sie noch bezahlen. Jede km über 50 km kostet 1Eu.

zwischen 10 und 11 Uhr ist die Kommode bei Ihnen

es kostet 30 Eu.

der Kundendienst von XXL Lutz Warenhaus. Kann ich Ihnen helfen?

Problem

Gespräch:

- Guten Tag!
- Guten Tag hier ist
- Ja, ich heiße Klein, ich wohne in Eisenstadt. Ich habe von Ihrem Katalog eine Kommode, Nu. 12344 bestellt und online das Geld überwiesen. Ich möchte sie nach hause liefern lassen.
- Kein.....

- Liefern Sie am Vormittag oder am Nachmittag?
-
- Es wäre für mich vormittag günstiger, ich habe Nachtschicht.
- In Ordnung,
- Wie bitte, ich habe gelesen, die Lieferung ist gratis!

- Bis zu 50 km, sie wohnen 80 km weit von uns, das bedeutet,
- Na gut, mein Auto ist kaputt, bringen sie mir meine Kommode.
- Morgen vormittag.....
- Vielen Dank, auf Wiederhören!

12. Aufgabe

Situatio: Die bestellte und bezahlte Ware lassen Sie nach Hause liefern, aber die Ware ist noch nicht angekommen. Reklamieren Sie mit der Hilfe der angegebenen Satzteilen!

Satzteilen:

Selbstverständlich: 988765

für Ihren Auskunft, auf Wiederhören

aber das Bett noch immer nicht da

Gespräch:

- Guten Tag, ich heiße Fischer. Ich habe gestern bei Ihnen ein Stockbett gekauft, und einen Warenlieferung bestellt,.....
- Guten Tag, könnte ich Ihre Kundennummer, oder die Nummer von Ihrem Kassenzettel bekommen?
-
- Moment bitte, ich überprüfe. Richtig, die Ware ist unterwegs zu Ihnen, dass Bett soll innerhalb von 1 Stunde bei Ihnen abgeliefert sein.
- Vielen dank.....!

13. Aufgabe

Ein Kunde hat einen Perserteppich bestellt, aber er bekam einen Läufer. Der Kunde reklamiert bei Ihnen! Ergänzen Sie und führen Sie Dialoge!

- Guten Tag! Ich bin Schwarz, meine Kundennummer ist 3456. Ich habe gestern bei Ihnen einen Perserteppich gekauft und nach Hause liefern lassen. Aber statt des Persers habe ich einen Läufer bekommen.

-
- Ja, die Nummer ist: 4562.
-
-
- Vielen Dank, auf Wiederhören!

MEGOLDÁSOK

A címelem tartalma és formátuma nem módosítható.

1. Aufgabe

részletfizetés, áruhitelajánlat, hitelösszeg, fizetéselmaradás, jövedelemigazolás, hitelképesség, személyigazolvány

2. Aufgabe

Fogyasztótársadalmunkban még mindig nagy a vásárlási kedv és gyakran vesznek fel a fogyasztók áruhitelt.

Az összeszerelés előtt először a szerelési útmutatót kell alaposan tanulmányozni, csak utána elkezdni.

Az áruhitel futamideje a hitel és a havi részlet nagyságától függ.

Az IKEA-nál interneten keresztül is meg lehet tervezni és rendelni egy szekrénysort, sőt a házhozszállítás után azonnal össze is szerelik.

4. Aufgabe

Eine Warenkredit hat nur positive Folgen. (F)

SCHUFA ist eine Abkürzung. (R)

Ein Einkommennachweis ist erforderlich bei jeden Kreditaufnahme. (F)

Die Lieferung und Montierung werden immer von Warenhäusern organisiert. (F)

5. Aufgabe

- Hallo, Bauhaus in Budakeszi. Sie sprechen mit Peter Kiss, **womit** kann ich behilflich sein?
- Hallo, hier **spricht** Anna Schmidt. Ich habe in Ihrem aktuellen **Prospekt** gelesen, daß Sie sehr praktische **zusammenklappbare** Stühle haben.
- Ja, wir haben eine große **Auswahl** an zusammenklappbare Stühle. Ich kann Ihnen Stuhl Rosina und Stuhl Elissa **empfehlen**? Sie sind sehr bequem, sie haben auch Armlehne.
- Stuhl Elissa gefällt mir sehr. Was **kostet** er?
- Er kostet 12.700 Forint **pro** Stück.
- Ich bestelle 12 Stühle mit **Hauslieferung**. Ist es möglich?
- Selbstverständlich, morgen **bekommen** Sie die Stühle und Sie bezahlen auch dann.
- Recht herzlichen Dank! Auf **Wiederhören**!
- Auf Wiederhören!

6. Aufgabe

Standard-Lieferung	Es dauert etwa drei Werktage, bis die bestellte Ware beim Kunden zu Hause eintrifft
24-Stunden-Lieferung	Das gilt für alle Bestellungen, die OTTO von montags bis freitags telefonisch oder per Internet bis spätestens 12.00 Uhr erreichen.
Express-Lieferung	Vorrätige Produkte kommen innerhalb von zwei bis drei Tagen an -ohne Aufpreis.
Lieferung per Hermes-Spedition	Große Produkte werden nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung rund sechs Werktage nach der Bestellung verschickt
Lieferung nach Hause oder in einen Paketshop	Man kann sich die OTTO-Lieferung auch an eine andere Adresse schicken lassen.

7. Aufgabe

Auch ein Warenkredit wird mit unterschiedlichen **Konditionen** und **Zinssätzen** angeboten, deshalb lohnt sich, genau wie bei anderen **Kreditformen** auch, ein Vergleich der verschiedenen **Warenkreditangebote**. Der Kredit wird in monatlichen **Raten** zurückgezahlt. Die **Laufzeit** eines Warenkredites richtet sich nach der **Kreditsumme** und der Höhe der monatlichen Raten. Damit sich der Kreditnehmer eines Warenkredites vor einem **Zahlungsausfall** und dadurch entstehende Schäden **schützen** kann, besteht die Möglichkeit zum Abschluss einer **Warenkreditversicherung**. Diese wird oftmals von Unternehmen für den Fall einer **Insolvenz** des Kunden genutzt.

8. Aufgabe

- ein Kreditbüro in Deutschland, das Informationen über alle Privatpersonen und Firmen speichert
- Zahlungsfähigkeit
- sichtbar werden, erscheinen, deutlich werden, erkennbar werden
- einen Kredit annehmen, Kredit (der), Geldmittel, die jmdm. Vorübergehend überlassen werden → Annahme (die), das Annehmen, Zulassung, Zustimmung
- Zahlungsunfähigkeit
- Vertrauenswürdigkeit (im Hinblick auf einem Kredit)
- Ausweis für eine Person (als Staatsbürger)
- Versand (der), das Versenden (von Waren), → Kosten, Aufwand an Geld, Ausgaben
- Frist innerhalb derer eine Zahlung geleistet werden muß
- Ausfall (der) Verlust (Haar, Lohn, u.s.w.)

9. Aufgabe

Helfen Sie mir bitte! Heute kaufte ich hier eine Kommode mit vier Schubladen und einen schönen Spiegel mit Holzrahmen. Ich möchte meine Frau mit diesen Möbelstücken überraschen, weil sie solche Dinge schon längst für unser Vorzimmer besorgen wollte. Ich möchte es gern so organisieren, daß sie unser neu eingerichtetes Vorzimmer übermorgen nach der Arbeit fertig vorfindet. Was meinen Sie, kann ich diese Möbelstücke sehr schnell selbst montieren?

10. Aufgabe

- Guten Tag! Hier ist der Kundendienst von Quelle.
- Ich habe bei Ihnen einen Esstisch gekauft und ich möchte ihn **nach Hause liefern lassen**.
- Selbstverständlich, darf ich fragen **wie heißen Sie?**
- Mein Name ist Klein. Ich habe den Tisch **gestern** bei Ihnen **Online** bestellt. Meine Kundennummer ist 23476.
- **Ich überprüfe** es gleich. Es ist Richtig, Sie wohnen 23455 Berlin Goethestraße 3.)
- Ja genau. Ich habe mit Kreditkarte bezahlt. Wann könnten Sie den Tisch **liefern?**

- Innerhalb von 72 **Stunden**. Möchten Sie lieber am Vormittag, oder **am Nachmittag die Ware** bekommen?
- Lieber **am Nachmittag**, wir arbeiten **bis 16 Uhr**.
- Kein Problem, geben Sie uns Ihre **Telefonnummer** wir rufen Sie 2 Stunden **vor der Lieferung** an.
- Es ist sehr nett, meine Nummer ist 233455.
- Vielen Dank **für Ihre Bestellung!**

11. Aufgabe

- Guten Tag!
- Guten Tag hier ist **der Kundendienst von XXL Lutz Warenhaus. Kann ich Ihnen helfen?**
- Ja, ich heiße Klein, ich wohne in Eisenstadt. Ich habe von Ihrem Katalog eine Kommode, Nu. 12344 bestellt und online das Geld überwiesen. Ich möchte sie nach hause liefern lassen.
- Kein **Problem**.
- Liefern Sie am Vormittag oder am Nachmittag?
- **Wie Sie wünschen.**
- Es wäre für mich vormittag günstiger, ich habe Nachtschicht.
- In Ordnung, **es kostet 30 Eu.**
- Wie bitte, ich habe gelesen, die Lieferung ist gratis!
- Bis zu 50 km, sie wohnen 80 km weit von uns, das bedeutet, **30 km müssen Sie noch bezahlen. Jede km über 50 km kostet 1Eu.**
- Na gut, mein Auto ist kaputt, bringen sie mir meine Kommode.
- Morgen vormittag **zwischen 10 und 11 Uhr ist die kommode bei Ihnen.**
- Vielen Dank, auf Wiederhören!

12. Aufgabe

- Guten Tag, ich heiße Fischer. Ich habe gestern bei Ihnen ein Stockbett gekauft, und einen Warenlieferung bestellt, **aber das Bett noch immer nicht da.**
- Guten Tag, könnte ich Ihre Kundennummer, oder die Nummer von Ihrem Kassenzettel bekommen?
- **Selbstverständlich:988765**

- Moment bitte, ich überprüfe. Richtig, die Ware ist unterwegs zu Ihnen, dass Bett soll innerhalb von 1 Stunde bei Ihnen abgeliefert sein.
- Vielen dank **für Ihren Auskunft, auf Wiederhören!**

13. Aufgabe

Es gibt auch andere gute Lösungen!

- Guten Tag! Ich bin Schwarz, meine Kundennummer ist 3456. Ich habe gestern bei Ihnen einen Perserteppich gekauft und nach Hause liefern lassen. Aber statt des Persers habe ich einen Läufer bekommen.
- **Guten Tag! Es tut uns leid! Könnten Sie bitte die Bestellnummer der Ware vorlesen?**
- Ja, die Nummer ist:4562.
- **Richtig, sie haben die falsche Ware bekommen, unser Lieferant hat die Adressen vertauscht. ich bitte um ein wenig Geduld, Sie werden Ihren Teppich innerhalb von 1 Stunde bekommen.**
- Vielen Dank, auf Wiederhören!

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Brigitte Loibl, Sandra Jotzo, Wolfgang Baum: Schritte plus im Beruf, Kommunikation am Arbeitsplatz, Hueber Verlag
- Langenscheidts Großwörterbuch, Deutsch als Fremdsprache, 1997.
- Lehoczkiné Gál Erika-Vogelné Takács Gabriella-Franziska Karlhuber: 99 Prozent Deutsch im Handel, Nemzeti Tankönyvkiadó, 1997.
- Rudolf Sachs: Deutsch Handelskorrespondenz, Neu, Der Schriftwechsel in Export un Import, der Schriftwechsel in Export un Import
- Udo Miebs-Leena Vehovirta: Kontakt Deutsch, Redmittelbuch, Langenscheidt
- IKEA 2010 Du willst mehr? Komm ins IKEA Einrichtungshaus!
- IKEA 2011 Auf das Leben zu Hause
- WOHTREND, schöner wohnen-besser leben, OTTO Katalog, gültig bis 2011.

- <http://www.kredit-engel.de/kredit-lexikon/w/warenkredit/> (2010-10-19)
- <http://www.kreditangebote.com/kreditarten/warenkredit> (2010-10-19)
- <http://www.familienbande24.de/geld/schufa&thema=Die%20Bedeutung%20der%20Schufa%20f%FCr%20Kreditnehmer> (2010-10-21)
- <http://www.moebelage.de/ikea/online-shop/> (2010-10-19)
- <http://www.umzug.info/bonitaet-kreditrechner.html> (2010-10-20)
- <http://www.joggen-online.de/online-shops/mode/otto/versandkosten.html> (2010-10-19)
- <http://www.thema-kredit.de/glossar/bf50.html> (2010-10-28)

A(z) 0006–06 modul 014–es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
10 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató