

## UNIT 3

# MAKING OFFERS

### Content and skills at a glance:

- refreshing vocabulary
- placing orders in writing and by phone
- types of orders
- Incoterms® 2010
- negotiating effectively

### Einleitung

Der klassischen Reihenfolge der Handelskorrespondenz folgend, wird als Antwort auf eine Anfrage ein Angebot geschrieben.

Absatz B erläutert Einzelheiten zu verlangten und unverlangten Angeboten (*solicited/unsolicited offers*) und bietet abwechslungsreiche Übungen zum Erlernen der wichtigsten Punkte, die bei der Erstellung eines Angebots beachtet werden müssen.

Bezüglich der Vorbehaltsklauseln (*reservation clauses*) empfiehlt es sich, diese im Unterricht gezielt zu thematisieren und zu erläutern. Den Lernenden muss vermittelt werden, dass ein Angebot ohne Vorbehaltsklausel grundsätzlich als bindend für den Verkäufer anzusehen ist. Daher empfiehlt es sich, ggf. einen der angegebenen Sätze hinzuzufügen.

Eines der wichtigsten Kriterien beim Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung ist der Preis sowie die zusätzlichen Kosten (Transport, usw.). Dies wird in C ausführlich besprochen. Unter D werden die verschiedenen Nachlässe und Rabatte behandelt, welche ebenfalls einer näheren Erläuterung im Unterricht bedürfen können.

Absatz E folgt dem Grundsatz ‚Ein Produkt ist so gut wie seine Vermarktung‘. Kaum ein Produkt kann man verkaufen, wenn es vorher nicht in irgendeiner Weise attraktiv dargestellt worden ist. Die mündliche Übung E14 bringt hierzu ein Beispiel der *features and benefits*; der Begriff *features* bezieht sich in diesem Fall auf die technischen Merkmale und *benefits* eher auf die Vorteile für den Kunden. Hierzu eignet sich eine Unterrichtsdiskussion zu der Frage: *How can I promote my product or my service in the best possible way?*

Die Kopiervorlage für den **Progress Check** finden Sie auf **S. 88** in diesem Buch.

# LÖSUNGEN

A1 (S. 39)

*students' individual answers*

A2 (S. 40)

a. *possible answers*: friendly, knowledgeable, polite, willing to help, not pushy, open, communicative, honest, etc.; b. – d. *input from students*

B3 (S. 41)

a. So; b. U; c. U; d. So

B4 (S. 41)

a. Sp; b. G; c. Sp; d. G

B5 (S. 41)

a. have learned / learned; b. produces; c. would like; d. am attaching; e. Feel; f. look

B6 (S. 42)

- a. Since we have substantial quantities of most of our products in stock, delivery can usually be made immediately on receipt of order.
- b. We look forward to welcoming you as a customer soon.
- c. As requested, we are enclosing a copy of our current catalogue along with our export price list.
- d. Thank you for your enquiry of 6 December about our lightweight luggage.
- e. See c.
- f. So you can familiarize yourself with our products, we are sending you samples of some of our most popular travel accessories, including a cosmetic bag and a pill box, by separate post.
- g. Please refer to the catalogue for information on our terms of payment and delivery.

*The sentence "If you have any questions, please do not hesitate to contact us at any time." does not refer to any of the points listed. It is included to encourage contact from the customer and to create goodwill.*

## Übersetzung des Briefes

Lieber Herr Herrmann,

vielen Dank für Ihre Anfrage vom 6. Dezember über unsere leichtgewichtigen Gepäckstücke. Wie gewünscht fügen wir ein Exemplar unseres aktuellen Katalogs mit unserer Exportpreisliste bei. Schauen Sie bezüglich unserer Zahlungs- und Lieferbedingungen bitte in dem Katalog nach. Da wir von den meisten Produkten größere Mengen auf Lager haben, kann die Lieferung für gewöhnlich sofort nach Auftragserteilung erfolgen.

Damit Sie sich mit unseren Produkten vertraut machen können, schicken wir Ihnen Muster einiger unserer beliebtesten Reisezubehöre, einschließlich einer Kosmetiktasche und einer Pillendose, mit getrennter Post zu.

Sollten Sie irgendwelche Fragen haben, zögern Sie bitte nicht, uns jederzeit anzusprechen. Wir freuen uns, Sie bald als Kunden begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

Katherine Davis  
Verkaufsleiterin

Anlagen

### B7 (S. 43)

- a. Mr. Armstrong is interested in bicycle helmets.
- b. Ms. Hofstetter is sending him a current catalog with this letter. She is also sending Mr. Armstrong a sample of the "Sports Star" bicycle helmet by separate mail.
- c. Mr. Armstrong will receive a discount if he orders more than 300 helmets.
- d. This offer is valid until the end of July 201\_.
- e. Mr. Armstrong will have to pay 1/3 of the invoice amount when he places his order, 1/3 as soon as the helmets are delivered, and 1/3 one month after the helmets are delivered. He will have to pay by bank transfer.
- f. Ms. Hofstetter promises to handle the order promptly and carefully.

**B8** (S. 44)

- b. Who are the sender and receiver of this letter? – Peter Neumann of Spiel+Sport is writing this letter to Julia Perkins of Toy World Ltd.
- c. What products are listed in the quotation? – The quotation is for toys: wooden train sets, multi-storey car parks and remote-controlled racing cars.
- d. How much do the products cost? – The wooden train sets cost €12.50 each, the multi-storey car parks are €15.00 and the remote-controlled racing cars have a unit price of €22.00.
- e. How many units is Mr Neumann offering? – Mr Neumann is offering 1,000 wooden train sets, 1,500 multi-storey car parks and 2,000 remote-controlled racing cars.
- f. Is there a discount? – Since this is a large order, Mr Neumann will grant a 10% quantity discount.
- g. How long is the validity period? – The offer is valid for four weeks.
- h. When and how will Ms Perkins have to pay? – She will have to pay by bank transfer to Spiel+Sport's account with the Kommerzbank in Augsburg. She has to pay half the amount when she places the order and the other half when the customer receives the goods.

**C9** (S. 47)

Fixed costs: electricity, permanent staff, rent, roasting machine, website;

Variable costs: nuts, packaging, shipping, spices, sugar

**C10** (S. 47)

*possible answers:* insurance, taxes, advertising, uniforms, cleaning, computers, cash registers, bank fees, office supplies, telephone, fax, training, etc.

**D11** (S. 47)

- a. introductory discount; b. initial order discount; c. wholesale discount;
- d. trade discount; e. quantity discount; f. cash discount

**D12** (S. 47)

- a. This offer is valid as long as supplies last.
- b. This offer is valid until 31 October (BE) / October 31 (AE).
- c. This offer is valid for three months.
- d. This offer is without engagement.
- e. This offer is subject to prior sale.
- f. Prices are subject to change.

**D13** (S. 48)

a. for, of, about; b. For, of, with, for, to; c. In, of, by; d. at, of; e. of, to;  
f. with, on, after; g. in; h. by/with, of; i. at, about

**E14** (S. 48) **CD 1 8**

*possible answers:*

Description 1 focuses on the technical details (power, material, safety, LEDs, etc.)

These are the *features* of the sandwich maker.

Description 2 focuses on the *benefits* of the sandwich maker for the person using it:

quick meals, healthy snacks, different flavours, attractive appearance, etc.

Effective sales messages can and often do mention features, but benefits are what really attract the attention of the customer.

**E15** (S. 49)

*students' individual answers*

**F16** (S. 49)

Email

Dear Ms. Summers:

Thank you very much for your enquiry about our guidebooks for European cities. We are delighted to hear that you are interested in our products. By separate mail we are sending you one copy of each of the guidebooks you are interested in. We are confident that you will be impressed by their high quality.

All of our guidebooks are in stock and are therefore available for immediate delivery. For an initial order we would request payment in advance.

Should you need any further information, please do not hesitate to contact us. We look forward to receiving your order soon.

Sincerely,

*(Your name)*

Sales Assistant

Bücherwelt

## F17 (S. 50)

Dear Ms Waters

### Offer for diver's watches

Many thanks for your enquiry of 10 March about our "Coral Reef" diver's watches. For your information, we are enclosing our current brochure with pictures of all of our models. We are pleased to quote as follows:

10 "Coral Reef" diver's watches at a unit price of €79.95, total price €7,995.00

Please note that we are willing to grant an introductory discount of 5% for initial orders. The price is to be understood FCA Stuttgart Airport. Our terms of payment are 30 days net. We would request payment by bank transfer to our account with the Bavaria Bank, Freiburg.

The delivery period is usually 8 to 10 weeks. However, if you place your order by 15 April we can guarantee a delivery period of 6 weeks.

We hope that this offer meets your expectations and look forward to welcoming you as a new customer.

Yours sincerely  
ZEITGEIST GMBH

(Your name)  
Export Department

## G18 (S. 51)

**Rosenbaum KG**  
**Lübecker Str. 120**  
**20457 Hamburg**

8 March 201\_

Dear Customer

We are writing to let you know that we are planning to reduce our inventory drastically. Since we have done business successfully with you during this past season, we are pleased to make you a special offer. For a limited time, we are offering a special discount of 50% off all the products in the enclosed winter catalogue.





Delivery can be made immediately from stock. Since this offer is only valid while stocks last, we recommend that you place your order soon. Please use the enclosed order form.

We look forward to receiving your order soon and to doing further business with you.

Yours sincerely

Gabriele Jung  
Sales Manager

### G19 (S. 52)

Dear Mr Fox

Thank you for your email and for your interest in our sunglasses. As requested, we are enclosing a copy of our illustrated catalogue along with our current export price list. Please refer to the catalogue for information on our terms of payment and delivery.

We would like to point out that we can grant a quantity discount of 10% if the order value is at least €2,500.00.

We are confident that you will be impressed with our products and hope to receive your order soon.

Yours sincerely  
DURCHBLICK GmbH

(Your name)  
Sales Assistant

## Vermerk über eine geschäftliche Mitteilung

**Für:** Frau Marta Siebert  
**Verfasst von:** (Ihr Name) **am:** .....  
**E-Mail von:** barbara.jones@clothesbysmith.co.uk  
**Unterzeichner:** Barbara Jones, Einkaufsabteilung  
**Datiert:** 5. Mai 201\_  
**Betr.:** Angebot für Kleider und Jeans

Frau Jones teilt uns mit, dass ihre Firma seit 50 Jahren hochwertige Mode herstellt und dass sie uns mit getrennter Post eine Auswahl von Artikeln ihrer letzten Sommerkollektion schicken.

Sie bietet uns wie folgt an:

1.200 Kleider „Jennifer“ (je 300 Stück in den Größen 38, 40, 42, 44), Farbe rot, Stückpreis: 25,00 £, Gesamtpreis: 30.000,00 £

1.500 Damen-Jeans „Patricia“ (je 300 Stück in den Größen 36, 38, 40, 42, 44), Farbe Dark-Denim, Stückpreis: 20,00 £, Gesamtpreis: 30.000,00 £.

Die Preise sind drei Monate gültig und verstehen sich EXW Manchester. Wenn wir innerhalb der nächsten zwei Wochen bestellen, erhalten wir 5 % Rabatt auf die Listenpreise.

Die Lieferung erfolgt innerhalb von vier Wochen nach Auftragserhalt. Die Zahlungsbedingung ist: 1/3 bei Auftragserhalt, 1/3 bei Lieferung, 1/3 innerhalb von 30 Tagen nach Lieferung.