



# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

**Auszug aus:**

*Communication for Business - Lehrerhandbuch*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)



# Inhalt

<b>Das Kurspaket</b>	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

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

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



3. (British layout)

Behr Glaskunst  
Rotkäppchenstr. 23  
81739 München  
Germany

●  
TS/TT  
6 July 20..

●  
Smith & Pettit Ltd.  
21 Highbury Road  
SHEFFIELD  
SH1 4WW  
England

●  
For the attention of Ms Ramona Stone

●  
Dear Ms Stone

●  
Article No. 445-A

●  
Thank you ...

●  
Text text text text text text text text text text text text text text text text text text  
text text text text text text text text text text text text text text.

●  
Text text text text text text text text text text text text text text text text text text  
text text text text text text text text text text text text text text.

●  
Yours sincerely  
Behr Glaskunst

●  
*Thorsten Strauch*

●  
Thorsten Strauch  
Export Section

●  
Encs

#### 4. (American Layout)

Umwelttechnik GmbH  
Harpener Hellweg 78  
44805 Bochum  
Germany

●  
October 22, ..

●  
Air Mail

●  
Ms. Tricia O'Neill  
Hudson Environmental Consulting Inc.  
114 East 32nd Street, Suite 45  
New York, NY 10010  
USA

●  
Re: Our Stand at the November Chicago Environmental Convention

●  
Dear Ms. O'Neill,

●  
With reference to the above-mentioned ...

●  
Text text text text text text text text text text text text text text text text  
text text text text text text text text text text text text text text text

●  
Text text text text text text text text text text text text text text text text text  
text text text text text text text text text text text text text text text.

●  
Sincerely,

●  
●  
*Klaus Teymann*

●  
Klaus Teymann  
Environmental Technology Consultant

●  
KT:tw

●  
Enclosure: Brochure

# Fax cover sheet

**FAO:** Mr Humphrey Hill  
Export Manager  
Sterling Interiors Ltd  
99 Victoria Promenade  
Eastbourne EF6 9KL  
England

**Fax No:** +44 (1323) 9 87 66

**From:** Tamara Terhoven  
European Sales Director  
Haverkamp Design AG  
Im Teich 24  
41258 Essen  
Germany  
Fax +49 (2 01) 22 88 66

**Date:** (e.g. 27 October ..)

**Subject:** Your letter dated 20 October .., Ref. HH/BK

**Total Pages:** 5

●

●

Dear Humphrey

●

Many thanks for your enquiry regarding ...

●

Text text text text text text text text text text text text text text text text text  
text text text text text text text text text text text text text text text text

●

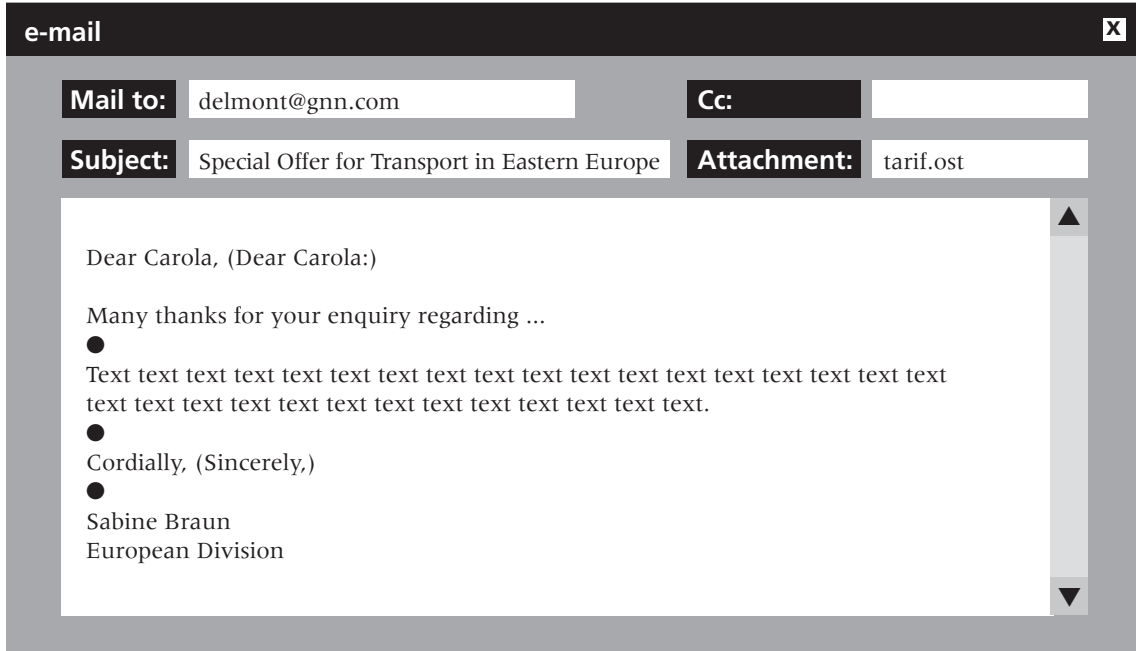
Text text text text text text text text text text text text text text text text text  
text text text text text text text text text text text text text text text.

●

Kind regards

●

*Tamara*



# 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**

<b>Questions</b>	<b>Answers</b>
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>





# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

**Auszug aus:**

*Communication for Business - Lehrerhandbuch*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)

