



Dealing with Delivery Problems

Jahrgangsstufe	10
Fach	Übungsunternehmen
Übergreifende Bildungs- und Erziehungsziele	Alltagskompetenz und Lebensökonomie Medienbildung
Zeitraumen	6 Wochenstunden
Benötigtes Material	(Online)Wörterbuch

Kompetenzerwartungen

Die Schülerinnen und Schüler

- prüfen, ob eine Nicht-Rechtzeitig-Lieferung vorliegt, und reagieren darauf, indem sie die ihnen nach den gesetzlichen Bestimmungen oder sonstigen Vertragsbedingungen zustehenden Rechte situativ auswählen und einfordern. Dabei kommunizieren sie mit dem Lieferer in angemessener Form.
- prüfen, ob eine Schlechtleistung vorliegt, wählen im Falle einer Schlechtleistung die ihnen nach den gesetzlichen Bestimmungen oder sonstigen Vertragsbedingungen zustehenden Rechte situativ aus und setzen diese durch, indem sie den Lieferer kontaktieren.
- erfassen Gutschriften und Rücksendungen buchhalterisch.



Aufgabe

Situation:

You are working in the purchasing department of your training company. While preparing to attend the Training Company Fair, you have ordered some customized articles from a fair-trade wholesaler in Ireland. The fair will take place at the beginning of May (that is in two weeks) and today your management has given you the enclosed memo for further administration.

Outcome:

- Phone call (Role play)
- Letter to the supplier



Material A: Hausmitteilung der Geschäftsleitung

Dein Übungsunternehmen

Hausmitteilung: 12

Mit der Bitte um:

- Kenntnisnahme
- Rückgabe
- Prüfung
- Erledigung

Datum: 20.04.20xx

Absender:

- Geschäftsleitung
- Einkauf
- Verkauf
- Rechnungswesen
- Verwaltung/Personal

*Mängelanzeige beim Wareneingang, Belege
sind beigefügt.*

To dos:

Telefonische Kontaktaufnahme mit dem

Lieferanten

Ergebnis per Geschäftsbrief an Lieferanten

(Fax vorab) und Kopie an mich.

Timeline:

Ware wird für die Messe in zwei Wochen

benötigt.

Vielen Dank.

Empfänger:

- Geschäftsleitung
- Einkauf
- Verkauf
- Rechnungswesen
- Verwaltung/Personal



Material B: Angebot

FASHIOON LTD

Our fashion – your design

FASHIOON LTD., 20 Temple Place, Dublin 1, Ireland

Mr/Mrs [Nachname Geschäftsführung]
Manager
Dein Übungsunternehmen
Deine Straße Hnr.
PLZ Ort
GERMANY

Your message ek_xxx44
dated 15 March 20xx

Name John Smith
Tel. +3531 98765-432
Fax +3531 98765-400
E-Mail john.smith@fashioon.ie
Website www.fashioon.ie
Date 23 March 20xx

Dear Mr/Mrs [Nachname Geschäftsführung]

Offer based on your enquiry – Offer No. GER_P_8910

Thank you very much for your enquiry regarding our fair trade tailored shirts and our key chains for the *Bavarian Training Company Trade Fair*. All articles will be customised as desired with an imprint of your company logo.

We are pleased to offer you the following conditions:

Item	Quantity ordered	Net price per item	Total net price
5210-001-L Shirt "Logo" front right white, unisex, size L, fair trade	10	€ 35.00	€ 350.00
5210-001-XL Shirt "Logo" front right white, unisex, size XL, fair trade	15	€ 35.00	€ 525.00
5220-002 Key Chain "Logo"	150	€ 2.95	€ 442.50

Consignments usually arrive within 15 working days after receipt of order. We offer free shipping for all orders exceeding € 1,000 net.

Payment is to be made via bank transfer within 45 days of invoice. We grant a cash discount of 2% for payments made within 20 days.

Please be assured that your order will be executed carefully and that the quality of the goods and the imprints will meet your expectations. As the articles are customised, please be aware that return is not possible. This does not abridge your rights in case of malperformance.

We hope this offer is to your satisfaction and look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely

John Smith

Corporate Sales Manager

FASHIOON LTD
20 Temple Place, Dublin 1, Ireland
Managing Director: Thomas Brown

Bank Details:
Bank of Ireland
IBAN: IE64 BOFI 1234 5678 7654 32
BIC: BOFIE2D



Material C: Bestellung

Von:	info@deinuebungsunternehmen.bayern
An:	john.smith@fashiooon.ie
cc:	einkauf@deinuebungsunternehmen.bayern
bcc:	
Betreff:	Your offer no. GER_P_8910 Our order ek_ xxx44
Datum:	25. März 20xx
Anlagen:	Logo_Übungsunternehmen_CMYK.jpg

Dear Mr Smith

Thank you for your offer. We would like to place the following order:

Item	Quantity ordered	Net price per item	Total net price
5210-001-L Shirt "Logo" front right, white, unisex, size L, fair trade	10	€ 35.00	€ 350.00
5210-001-XL Shirt "Logo" front right, white, unisex, size XL, fair trade	15	€ 35.00	€ 525.00
5220-002 Key Chain "Logo"	150	€ 2.95	€ 442.50

Attached please find a printer's copy of our logo.

Payment will be made by bank transfer within 45 days net after receipt of invoice or within 20 days less 2 %. Delivery should be made within 20 days from today, as we need the goods for our trade fair in the first week of May. Costs of transport and insurance are to be covered by you. Please inform us in case there is any delay in delivery.

Yours sincerely

Dein Übungsunternehmen GmbH

[Vorname Nachname Geschäftsführung]
Managing Director



Material D: Lieferschein

FASHIOON LTD

Our fashion – your design

FASHIOON LTD., 20 Temple Place, Dublin 1, Ireland

Dein Übungsunternehmen
Deine Straße Hnr.
PLZ Ort
GERMANY

Fashiooon Ltd
Our fashion – your design
20 Temple Place
Dublin 1
Ireland

Tel.: +3531 98765-0

Fax: +3531 98765 100

DELIVERY NOTE

Customer number	Our order no.	Our order date	del.week	your order no.	Order date
76543	GER-P-8910	01 April 20xx	16	ek_xxx44	31 March 20xx
Terms of delivery: delivery duty paid			delivery note recorded: Ryan Black 13 April 20xx		

Pos.	Item Number	Article Description	Quantity
1	5210-001-L	Shirt "Logo" front right, white, unisex, size L, fair trade	10
2	5210-001-XL	Shirt "Logo" front right, white, unisex, size XL, fair trade	15
3	5220-002	Key Chain black "Logo"	150

Dispatch by:			
<input type="radio"/> company vehicle fleet	<input checked="" type="radio"/> parcel	<input type="radio"/> freight forwarder	<input type="radio"/> collection

FASHIOON LTD
20 Temple Place, Dublin 1, Ireland
Managing Director: Thomas Brown

Bank Details:
Bank of Ireland
IBAN: IE64 BOFI 1234 5678 7654 32
BIC: BOFIE2D



Material E: Empfangsschein

FASHIOON LTD

Our fashion – your design

FASHIOON LTD., 20 Temple Place, Dublin 1, Ireland

Dein Übungsunternehmen
Deine Straße Hnr.
PLZ Ort
GERMANY

Fashioon Ltd
Our fashion – your design
20 Temple Place
Dublin 1
Ireland

Tel.: +3531 98765-0

CONFIRMATION OF RECEIPT

Customer number	Our order no.	Our order date	del.week	your order no.	Order date
76543	GER-P-8910	01 April 20xx	16	ek_xxx44	31 March 20xx
Terms of delivery: delivery duty paid			delivery note recorded: Ryan Black 13 April 20xx		

Pos.	Item Number	Item Description	Quantity
1	5210-001-L	Shirt "Logo" front right, white, unisex, size L, fair trade	10
2	5210-001-XL	Shirt "Logo" front right, white, unisex, size XL, fair trade	15
3	5220-002	Key Chain black "Logo"	150

Customer Notation:

Folgende Mängel wurden festgestellt:

Place, Date

Signature

FASHIOON LTD
20 Temple Place, Dublin 1, Ireland
Managing Director: Thomas Brown

Bank Details:
Bank of Ireland
IBAN: IE64 BOFI 1234 5678 7654 32
BIC: BOFIE2D



Material F: Useful Telephone Phrases

Making a phone call

[name] from [company] here / speaking. / This is [name] from [company]

Could I speak to ..., please?

Could you put me through to ..., please?

I'm calling about ...

Could you ask ... to call me back?

Could I leave a message, please?

Do you know when ... will be back?

Maybe you could help me?

Answering a call

[...company], my name is, how can I help you?

Who would you like to speak to?

What does it concern, please?

Would you mind telling me what you're calling about?

Please hold the line, I'll put you through.

I'm sorry, Mr/Ms/Mrs ... is out for lunch.

I'm sorry, but the line is engaged.

Could you try again later / tomorrow?

Can I take a message?

If you give me your phone number, ... will call you back.

Difficulties in language and comprehension

My English isn't very good.

The line is bad.

Sorry, but I can hardly hear you.

Sorry, I didn't get that.

Could you speak more slowly, please?

Could you speak louder, please?

Could you repeat that, please?

Could you spell that, please?

Sorry? / Pardon?

Material G: Useful Phrases – Complaints

Opening

We regret to report that	Leider müssen wir Ihnen mitteilen ...
We are sorry to inform you ...	

Particulars

We refer to our order number of / ... your delivery of ... [date] with order number ...	Wir beziehen uns auf unsere Bestellung Nr. ... vom [Datum] / ... Ihre Lieferung vom [Datum] mit Ihrer Auftragsnummer ...
The ordered goods have given cause for complaint.	Die bestellten Waren gaben Anlass zu Beanstandungen.
On examining / unpacking your delivery of ... we found/discovered that ...	Beim Überprüfen / Auspacken Ihrer Lieferung vom ... stellten wir fest, dass ...
Your consignment has not turned out to our satisfaction.	Ihre Lieferung war nicht zu unserer Zufriedenheit.
The goods were damaged / broken / scratched / spoiled.	Die Waren waren beschädigt / zerbrochen / verkratzt / verdorben.
We have received the wrong goods.	Wir haben die falsche Ware erhalten.
We have received the wrong quantity of ...	Wir haben die falsche Stückzahl an ... erhalten.
The imprints on the shirts are on the wrong side.	Die Aufdrucke auf den Shirts sind auf der falschen Seite.
Your consignment is not up to the standard that we require.	Ihre Lieferung entspricht nicht unseren Standards.

Closing

Please send the consignment / replacements as soon as possible.	Bitte senden Sie die Ware / Ersatzlieferung so bald wie möglich.
Should you fail to deliver by ... at the latest / Unless the consignment arrives by ...	Sollte die Ware nicht bis spätestens ... bei uns eintreffen, ...
... we will have to cancel the order müssen wir den Auftrag stornieren.
We are willing to keep the consignment if you grant us a reduction of ... %.	Wir sind bereit, die Ware zu behalten, wenn Sie uns einen Rabatt in Höhe von ... % gewähren.
The amount due for the missing goods is conducted from the invoice total.	Bei der Bezahlung bringen wir den Wert der fehlenden Waren in Abzug.
Please look into this matter immediately.	Bitte kümmern Sie sich umgehend um diese Angelegenheit.
We are sure that you will understand our position.	Sicherlich haben Sie Verständnis für unsere Lage.
We are sure you will settle the matter as soon as possible.	Sicherlich werden Sie diese Angelegenheit so schnell wie möglich regeln.
Per fax followed by letter.	Versand vorab per Fax.

Material H: Erwartungshorizont

Grundlage der Situation ist das Zustandekommen des Kaufvertrages durch das Angebot der Firma Fashionoo Ltd. vom 23.03.20xx (Antrag) und unsere Bestellung am 25.03.20xx (Annahme). Der Lieferant hat gemäß §433 BGB die Pflicht, die Ware pünktlich und ohne Mängel zu liefern. Dieser Pflicht wurde teilweise nicht nachgekommen (Schlechtleistung), da der Logoaufdruck auf der falschen Seite ist (Mangel in der Qualität) und nicht die bestellte Menge an Schlüsselketten geliefert wurde (Mangel in der Quantität).

Die SuS informieren sich über die Mängelarten und die Ihnen zustehenden vorrangigen und nachrangigen Rechte bei Schlechtleistung (Verknüpfung BSK: Gesetzestexte BGB §§ 323, 325, 434, 437, 439, 440, 441, 280, 284) und die entsprechenden Formulierungen im Englischen (Material G).

Handlungsprodukt Telefongespräch:

Beide Mängel werden von den SuS in Englisch kommuniziert. Der Gesprächspartner reagiert adäquat, mögliche Szenarien sind von den SuS vorzubereiten.

Bei den Reklamationen ist zu beachten, dass eine Ersatzlieferung 15 Tage dauert und wir die Waren bei unserer in zwei Wochen stattfindenden Messe benötigen.

Zum Beispiel:

- Pos. 1 + 2: Hier kann eine Minderung in Anspruch genommen werden, da die Shirts verwendbar sind. Der Abschlag sollte sich in einem sinnvollen Bereich bewegen.
- Pos. 3: Nur die gelieferte Stückzahl ist zu berechnen, keine Nachlieferung.
- Andere Szenarien (Expressdruck und Expresslieferung) sind denkbar und der Kreativität der Schüler überlassen.

Handlungsprodukt Geschäftsbrief:

SuS halten das Ergebnis des Telefongesprächs in einem Geschäftsbrief fest. Sie erfassen Datum, Uhrzeit, Gesprächspartner, Ziel/Vereinbarung. Wegen der Dringlichkeit wird das Schreiben vorab per Fax versendet (neuer Wortschatz: *per fax followed by letter*).



Quellen- und Literaturangaben

Material A	
Titel:	Email from the company "Get In"
Autor:	ISB
Erscheinungsjahr:	2019
Art:	Lernaufgabe
Copyright	ISB

Material B	
Titel:	Detailed notes of the former trainee Elvira Klawitter
Autor:	ISB
Erscheinungsjahr:	2019
Art:	Lernaufgabe
Copyright	ISB

Hinweise zum Unterricht

Phase	Inhalt/Handlung/mögliche Handlungsprodukte	Sozialform/ Methode	Material	Bemerkung
Stunde 1-2: Orientieren Informieren	L erläutert die Situation, SuS erhalten die Hausmitteilung M1 und die Dokumente M2-M5. Handlungsauftrag klären: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inhalt der Hausmitteilung ➤ Was ist zu tun? 	UG	Material A: Hausmitteilung Material B: Angebot Material C: Bestellung Material D: Lieferschein Material E: Empfangsschein Material F: Telephone Phrases Material G: Useful Phrases – Complaints Material H: Erwartungshorizont	
	SuS ... <ul style="list-style-type: none"> ➤ entnehmen den Dokumenten die wichtigen Informationen, ➤ informieren sich über die einschlägigen Rechte des Kunden bei Schlechtleistung, ➤ informieren sich über typische Redewendungen bei Telefongesprächen und ➤ kombinieren diese mit Redewendungen bei Beschwerden wegen Schlechtleistung. 	Einzelarbeit Partnerarbeit SuS lernen allgemeine Redewendungen beim Telefonieren kennen bzw. wiederholen diese - ggf. vorab Brainstorming auf Metaplankarten und Clustern (Material F). Sie kombinieren diese dann mit dem Spezialvokabular bei der Schlechtleistung (Material G)	Computer Metaplankarten Tafel Material F und G	Bezug zu BSK: Rechte des Kunden bei Schlechtleistung. Einschlägige Paragraphen: BGB §§ 323, 325, 434, 437, 439, 440, 441, 280, 284



Illustrierende Aufgaben zum LehrplanPLUS

Wirtschaftsschule, Übungsunternehmen – Bilingual, Jahrgangsstufe 10

Stunde 3-4: Planen und Durchführen	SuS planen, welches Vorgehen in diesem Fall sinnvoll ist, wie sie ihr Anliegen kommunizieren und ihre Ansprüche durchsetzen. Sie bereiten sich auf das Telefongespräch vor, indem Sie mögliche Szenarien auf Flash-Cards fixieren.	Plenum, Partnerarbeit		
	SuS proben das Telefongespräch mithilfe der vorbereiteten Flashcards mit einem Partner und fixieren das Ergebnis schriftlich für das Partnerunternehmen. Dafür erstellen Sie einen Geschäftsbrief nach DIN 5008 und versenden ihn wegen der Dringlichkeit per Fax	Partnerarbeit/ Einzelarbeit		
Stunde 5-6: Präsentieren, Bewerten, Reflektieren I und II	Vorstellen der Telefongespräche und der Briefe an den Lieferanten	Plenum	Material F: Erwartungshorizont	Material F für die Lehrkraft
	SuS bewerten die Präsentationen	z.B. Punktabfrage	z.B. Kriterienkatalog	L entwirft Bewertungsblatt für die SuS
	SuS überarbeiten ihre Briefe (Was wäre zu verbessern?)	Plenum		
	SuS reflektieren ihre Arbeitsweise und ihre Erfahrungen mit der bilingualen Unterrichtseinheit	Einzelarbeit Plenum		