

The invoice is overdue! – Writing payment reminders and replies

Von Prof. Dr. Inez De Florio-Hansen, Kassel

Auch internationale Kunden zahlen ihre Rechnungen oft nicht zum vereinbarten Termin. Mahnschreiben stellen daher einen wichtigen Bereich englischer Geschäftskorrespondenz dar. Um säumige Kunden zum Zahlen zu bewegen, ist es wichtig, gut über die grundlegenden Gepflogenheiten im Mahnwesen informiert zu sein.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler den inhaltlichen Aufbau von *payment reminders* und entsprechenden Antwortschreiben kennen. Anhand von Musterbriefen erarbeiten sie Fachbegriffe und typische Redewendungen zum Thema. Diese wenden sie anschließend beim Schreiben von Geschäftsbriefen und E-Mails realitätsnahen Situationsaufgaben an.



© Thinkstock/iStock

Dass mit Mahnschreiben zum gewünschten Erfolg geführt wird, ist sprachliches Geschick gefragt.

Das Wichtigste auf einen Blick

Kompetenzen

- die Abfolge von Mahnschreiben innerhalb eines Mahnverfahrens kennen
- den inhaltlichen Aufbau von Mahnschreiben und entsprechenden Antworten kennen
- Mahnschreiben und Antworten verstehen und selbstständig verfassen
- Fachbegriffe und Standardphrasen kennen und anwenden

Dauer

5 Schulstunden + Test

Niveau

B1/B2
(Differenzierungsmaterial für A2)

Ihr Plus

ein Kreuzworträtsel zum Thema „*payment reminders*“

Materialübersicht

1./2. Stunde The dunning process and first payment reminders

- M 1 (Ws) How to remind customers – the dunning process
 M 2 (Ws) The structure of a payment reminder – a first reminder
 M 3 (Qz) Writing payment reminders – check your vocabulary

3. Stunde How to write second payment reminders

- M 4 (Ws) If one letter is not enough – writing a second payment reminder

4. Stunde How to write final payment reminders

- M 5 (Ws) We demand payment – writing a final payment reminder

5. Stunde How to write replies to payment reminders

- M 6 (Ws) Please accept our apologies – writing replies to payment reminders

Vocabulary Writing payment reminders and replies (M 7)

Test Writing payment reminders and replies (M 8)

Portfolio Writing payment reminders and replies

Bedeutung der Abkürzungen

Qz: Quiz; **Ws:** Worksheet

Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden zur Verfügung? Sie können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

1. Stunde: How to write first payment reminders **M 2**
 2. Stunde: How to write replies to payment reminders **M 6**

Zusatzmaterialien auf CD

M1_Zusatz_Einstieg (Kopiervorlage für eine Folie zum Einstieg)

M3_Zusatz_einfacheres Kassenvorträtsel)

M4_Zusatz_Musterbriefe durcheinander (alternativer Musterbrief, Teile in vertauschter Reihenfolge)

Zusatz_Mail-Rahmen (zwei E-Mail-Rahmen zum Ausdrucken)

M1 How to remind customers – the dunning process

Get to know the structure of the dunning process¹ and learn about different types of reminders.

Tasks

1. Read the short text about the dunning process and fill in the gaps with the words from the box.

Unfortunately, some customers do not pay their _____ on time. In general, companies send three subsequent letters to the _____ to remind them of the overdue⁴ payment. These letters are called _____. Many companies give the customer's details to a _____ if payment is not made after the third letter. The whole process is called the _____.

customer • payment reminders • invoices⁵ • dunning process • collection agency⁶

2. Here is the beginning of three payment reminders. In which order should you send them to a customer who has not paid the invoice? Write the letters a), b) and c) in the small boxes. Tip: The smileys show the customer's reaction to the letters.

1



a) Dear Mr Harding

Our invoice

Invoice no. 05 of 6 March 2015 has been overdue for three months. We must insist⁷ that you pay the amount⁸ of £5,189.50 in full by 6 June 2015 at the latest. Otherwise we will pass your details with our collection agency. (...)

2



b) Dear Mr Harding

Our invoice

This is to remind you that invoice no. 05 of 6 March 2015 has been overdue for two weeks. We would be grateful⁹ if you paid the outstanding¹⁰ amount of £5,189.50 within the next few days. (...)

3



c) Dear Mr Harding

Our invoice

We have recently sent you a letter to remind you that invoice no. 05 of 6 March 2015 has been overdue for six weeks now. The total amount outstanding is £5,189.50. Please pay our invoice without delay¹¹. (...)

Extra task: What is different in the three types of reminders? Look at content and language.

Vocabulary

1 **dunning process**: der Mahnprozess – 2 (**payment**) **reminder**: das Mahnschreiben, die Zahlungserinnerung – 3 **to remind so. of sth.**: jmdn. an etw. erinnern – 4 **overdue**: überfällig – 5 **invoice**: die Rechnung – 6 **collection agency**: das Inkasso-Unternehmen – 7 **to insist that ...**: darauf bestehen, dass ... – 8 **amount**: der (Geld-) Betrag – 9 **grateful**: dankbar – 10 **outstanding**: ausstehend – 11 **without delay**: ohne Verzögerung, sofort

We demand payment – writing a final payment reminder

M 5

Read an example of a final payment reminder and write one yourself.

Tasks

1. Read the final reminder and fill in the gaps with these prepositions: with (2x) • at • of • in • by

J. Neumann CASH & Co.
Wehrenweg 101
24183 Kiel

Yang Group Ltd
220 Xikang Road
Donglong Youbang Plaza, 2nd Floor
200040 Shanghai, China

9 October 2015

Dear Ms Shen

Our invoice

You have not reacted to our two previous payment reminders and your account _____ (1) us remains outstanding. Invoice no. 837_CN _____ (2) 10 July 2015 has been overdue _____ (3) three months now.

The total amount outstanding is €66 _____.

We demand¹ payment _____ (4) full _____ (5) 23 October 2015 _____ (6) the latest. If you fail to meet this deadline², we will list your details _____ (7) our collection agency and we will have to stop further deliveries.

Please contact us immediately. _____ should be sorry to lose you as a customer.

Yours sincerely
Jürgen Neumann
Jürgen Neumann
Managing Director

2. Complete the sentences with these words: *deadline* • *invoice* • *consequences* • *harsh*³ • *polite*

Final payment reminders

If a customer hasn't reacted to the first two payment reminders, most companies send a final payment reminder. This letter is quite _____ in tone and sets a final _____ until the customer has to pay the overdue _____. It also informs the customer of possible _____ if they fail to meet this deadline. But the letter should still be customer-oriented and _____ because the company doesn't want to lose the customer.

Vocabulary

- 1 **to demand sth.**: etw. fordern – 2 **to fail to meet a deadline**: eine Frist nicht einhalten – 3 **harsh**: hier: fordernd

Sie wollen mehr für Ihr Fach?

Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



Über 4.000 Unterrichtseinheiten
sofort zum Download verfügbar



Sichere Zahlung per Rechnung,
PayPal & Kreditkarte



Exklusive Vorteile für Abonnent*innen

- 20% Rabatt auf alle Materialien für Ihr bereits abonniertes Fach
- 10% Rabatt auf weitere Grundwerke



Käuferschutz mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:
www.raabe.de