

A.III.22

Business communication: speaking

Supply and demand – writing enquiries and offers

Petra Schappert, Stuttgart



© RAABE 2020

© Hinterhaus Productions/DigitalVision

Enquiries, offers, orders – Geschäftliche Korrespondenz auf Englisch gehört in vielen Berufen zum Alltag. Es werden Anfragen geschrieben oder Angebote eingeholt. Dabei gehört nicht nur der höfliche Ton in der Schriftsprache zum Standard, sondern auch formelle Redewendungen, die in Geschäftsbriefen verwendet werden. In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schülerinnen und Schüler den Aufbau von „Anfrage“ und „Angebot“ kennen, trainieren ihre Schreibkompetenz und erweitern dabei ihren Wortschatz um die für die Geschäftskorrespondenz notwendigen Redemittel.

KOMPETENZEN

Niveau: B1 (mit Differenzierungsmaterial für A2)

Dauer: 2 Unterrichtsstunden (inklusive LEK)

Kompetenzen: 1. Schreiben: den Aufbau von Anfrage/Angebot kennen, eine fehlerhafte E-Mail korrigieren, eine Anfrage/ein Angebot verfassen, auf eine Anfrage mit einem Angebot antworten;
2. Mediation: deutsche Informationen beim Schreiben englischer Texte miteinbeziehen

Thematische Bereiche: *Enquiry, offer*, E-Mail, Geschäftskorrespondenz, Redemittel

Medien: Bild, Beispiel-E-Mails, E-Mail-Vorlagen, Test

Zusatzmaterialien: Differenzierungsmaterial, Zusatzmaterial

Auf einen Blick

1. Stunde

Thema:	Talking about written communication – writing emails at work
M 1	Why? How? What? – About writing emails / die Hauptausforderungen beim Schreiben von E-Mails erkennen und zusammentragen
M 2	Test your knowledge on email writing – a quiz / Fragen zum Schreiben von E-Mails beantworten
Benötigt:	<input type="checkbox"/> Bild in M 1 als Folie, Worddatei, Ausdruck <input type="checkbox"/> OHP/Smartboard/Dokumentenkamera <input type="checkbox"/> ggf. Anleitung zum Gruppenpuzzle als Folie, Worddatei, Ausdruck

2. Stunde

Thema:	Looking forward to hearing from you – how to structure an enquiry
M 3	What goes where – The structure of an enquiry / eine durcheinandergeratene E-Mail in die richtige Struktur bringen
M 4	Structuring an email – assigning names to structural elements / die Strukturelemente der E-Mail benennen
M 5	How can you say it? – Phrases for enquiries / Redemittel erarbeiten
Benötigt:	<input type="checkbox"/> Schnipsel der E-Mail (M 3) und der entsprechenden Bezeichnungen <input type="checkbox"/> als Folie, Worddatei, Ausdruck <input type="checkbox"/> OHP/Smartboard/Dokumentenkamera

3. Stunde

Thema:	Talking about your company online – writing an enquiry
M 6	Fill in the gaps – completing an enquiry / eine Anfrage vervollständigen
M 7	Spot the mistakes – correcting an enquiry / Fehler korrigieren
M 8	Asking for details – writing an enquiry / eine Anfrage verfassen
Benötigt:	<input type="checkbox"/> Lückentext (M 6) als Folie, Worddatei, Ausdruck <input type="checkbox"/> OHP/Smartboard/Dokumentenkamera <input type="checkbox"/> ggf. Differenzierung zu M 8 auf dem Niveau A2 und Vorlage für die Textlupe

4. Stunde

Thema: This is what we can offer you – how to structure an offer

M 9 **What goes where? – The structure of an offer** / ein durcheinandergeratenes Angebot in die richtige Struktur bringen

M 10 **Fill in the gaps – completing an offer** / eine lückenhafte E-Mail mit Redemitteln ergänzen und Strukturen eines Angebots offenlegen

M 11 **How to say it? – Matching phrases and categories** / Redemittel zuordnen

Benötigt: Schnipsel der E-Mail und Bezeichnungen (M 9) als Folie, Ausdruck
 OHP/Dokumentenkamera

5. Stunde

Thema: Shipping is free of charge – writing an offer

M 12 **Thank you for your email – answering an enquiry** / auf eine Anfrage mit einem Angebot reagieren

Benötigt: ggf. E-Mail als Grundlage und Differenzierung zu M 12 auf dem Niveau A2

6. Stunde

Thema: Written Test

M 13 **We would like to order your product – writing an enquiry** / auf Basis deutscher Notizen schriftlich eine Anfrage verfassen

Zusatzmaterialien auf der CD 34 bzw. in der ZIP-Datei

M1_Zusatz_picture Bild zur Projektion

M 1_Zusatz_groupwork Anleitung zur Durchführung eines Gruppenpuzzles

M 8_Zusatz_A2 Unvollständige E-Mail zur Ergänzung durch die Schüler als Differenzierung zu M 8

M 8_Zusatz_A1 Aufgabe für die Feedback-Methode „Textlupe“

M 12_Zusatz_enquiry Vorgeschriebene Anfrage zum Schreiben eines Angebots

M 12_Zusatz_A2 Hilfestellungen als Differenzierung zu M 12

Minimalplan

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

1. Stunde: How to write an enquiry M 3–M 5 / M 8
2. Stunde: How to write an offer M 9–M 10 / M 12

M 1

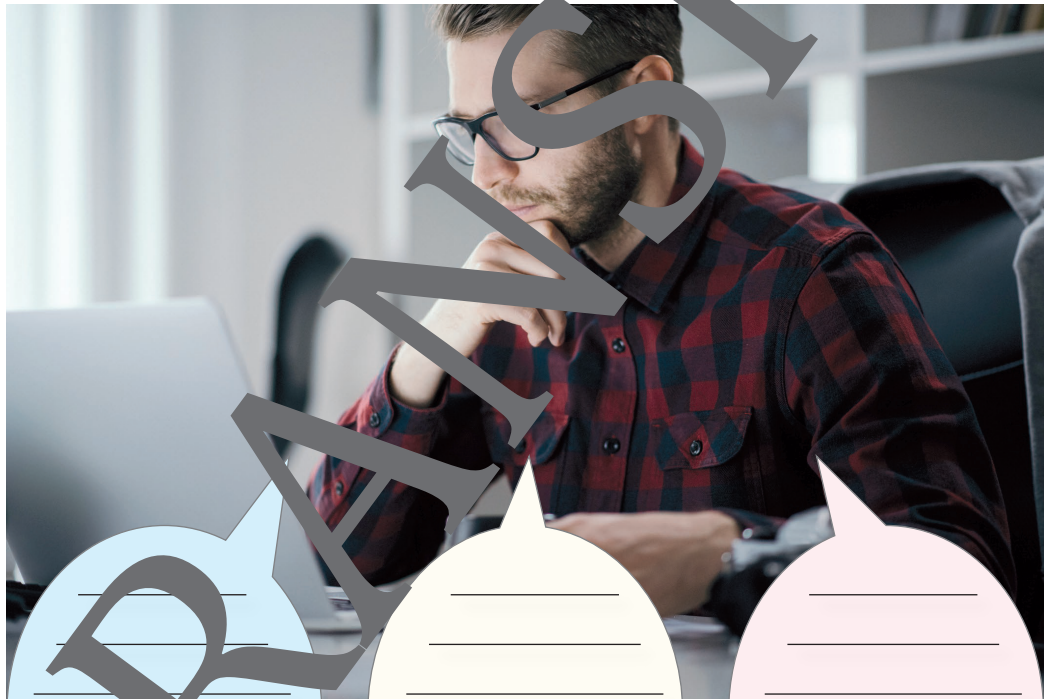
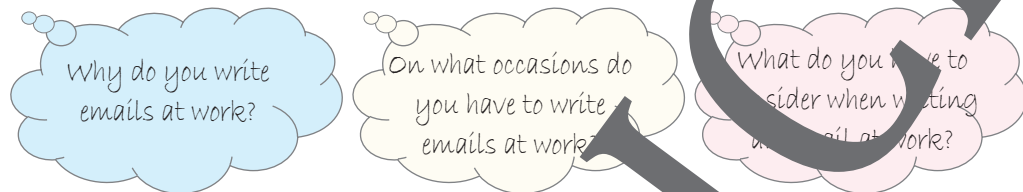


Why? How? What? – About writing emails

Have you ever thought about the purpose of writing business emails at work?

Tasks

1. Look at the picture. Describe what you can see.
2. Form expert groups of three students. Each expert group works on one question, reads the question, collect ideas and write them down below the picture.
3. Re-group: One of each group joins a new group. Present your ideas. Write down the ideas of the other groups below the picture.



© mihaelomilovanovic/E+*

© RAABE 2020

Useful vocabulary

desk: der Schreibtisch – **written correspondence:** der Schriftverkehr – **polite:** höflich, freundlich – **screen:** der Bildschirm – **notes:** die Notizen – **to order sth.:** etw. bestellen – **to enquire about sth.:** etw. nachfragen – **offer:** das Angebot – **enquiry:** die Anfrage – **order:** die Bestellung – **to place an order:** etw. bestellen – **formal:** offiziell

What goes where? – The structure of an enquiry

M 3

Oops – something went wrong with the structure of this enquiry.

Tasks

1. Read the email.
2. Cut out the different parts of the email. Bring the jumbled¹ pieces into the correct order.
3. Glue the pieces in your exercise book.

Yours faithfully
Tanja Müller
CEO
Ad it
Werbeagentur
Alter Markt 12
24103 Kiel
0431-204856-20 1

1

On your website I saw several variations of office furniture. I liked the functionality² of your furniture a lot and would like to ask you for further details.

2

From: tanja.mueller@adit.de
To: info@officesolutions.dk
Subject: Furniture for our new offices in Denmark

3

Thank you for your attention to our enquiry. We look forward to hearing from you.

4

We will have to furnish a room for four people and two smaller rooms for two people. Please send us an offer for three complete furniture solutions⁴. May we ask you to send us sketches⁵ of the three-room concepts?

5

Dear Sir or Madam,

6

Please also inform us about your prices and possible discounts. What are your terms of payment and delivery?

7

We are an advertising agency specialising in online marketing based in Flensburg, Germany. We will soon open a new branch in Sonderburg, Denmark, and therefore are looking for new office furniture.

8

Vocabulary

1 **jumbled**: durcheinander geworfen – 2 **functionality**: die Funktionalität – 3 **to furnish**: einrichten – 4 **furniture solution**: die Einrichtungslösung – 5 **sketch**: die Skizze

M 6



Fill in the gaps – completing an enquiry

Somebody has written an enquiry but has forgotten the most important parts.

Task

Read the enquiry. Complete it by filling in the missing words and phrases. If you need help, you can use the phrases from the box below.

From:	marie.jones@buonappetito.de	CC:	
To:	info@oxford-crystals.co.uk	BC:	
Subject:	Enquiry about your crystal glasses		

_____ ,

We have seen your _____ crystal glasses¹ in the supplement¹ of a newspaper. We really liked them a lot.

We are a small catering _____ Heidelberg. We do the catering for private events like weddings, birthdays etc. but also for business events like conferences, festivals or anniversaries.

Because we are expanding right now, we are sending you the _____.

We need new equipment, especially glasses for _____ beverages² and in great quantities.

Kindly send us your latest _____ with your price list and information on quantity discounts. We would also like to know _____ your _____ are. Please also let us know your shortest delivery time. We would then like to place a trial _____ to see if the quality of the glasses meets our needs. It is important that the glasses are robust and still look good after multiple use. If possible, we would appreciate⁴ it if you could send us _____ for test purposes.

We look forward _____.

Marie Jones
 Buonappetito Catering
 Mühlstraße 12
 69120 Heidelberg
 06221-27190

Useful phrases:

_____ advertisement – what ... terms of delivery and payment – to hearing from you – Dear Sir or Madam – company located in – Yours faithfully – enquiry – catalogue – order – samples

1 **supplement**: die Beilage – 2 **beverage**: das Getränk – 3 **need**: das Bedürfnis – 4 **to appreciate**: würdigen

Thank you for your email – answering an enquiry

M 12

Write an offer as an answer to an enquiry.

Tasks

- In M 8 you wrote an enquiry to a company that offers various¹ Italian products. Read your enquiry again and highlight² the relevant questions and requests.
As an alternative, use the enquiry handed to you by your teacher.
- Write an offer as an answer in English. As a German native speaker you have made some notes in German. Use the notes to write your offer. If you need vocabulary support you can use the box below.



© www.colourbox.com

Useful phrases

to feel honoured: sich geehrt fühlen – **free (of charge):** gratis – **sell-by-date:** das Mindesthaltbarkeitsdatum – **mimumum order value:** der Mindestbestellwert – **jar:** das Konservenglas
quantity: die Menge

Vocabulary

1 **various:** unterschiedlich – 2 **to highlight:** hervorheben, markieren