



# Бизнес кореспонденция **HEMCKИ**

автори

Йозеф Верген

Анете Вьорнер

**PONS GmbH**

Stuttgart

# Бизнес кореспонденция HEMCKИ

Книгата е разработена на базата на оригиналното немско издание  
PONS Bürokommunikation Deutsch, PONS GmbH  
ISBN 978-3-12-561733-9

© PONS GmbH 2013

© КЛЕТ България ООД 2014

1124 София, Петър Делян 22

тел.: 02/843 20 70, факс: 02/943 15 65

info@klett.bg

www.pons.bg • www.klett.bg

Всички права запазени

Второ издание 2014 г.

Обработка: Виолина Андреева

Дизайн на логото: Ервин Поел, Хайделберг

Преработка: Сабине Редлин, Лудвигсбург

Оформление на корицата: Биуфорт 8, Щутгарт

Снимка на корицата: Владо Голуб, Щутгарт

Фон на снимката: Тинкстоф, Риан МакВай

Дизайн: Бетина Херман, Щутгарт

Предпечат: Зацкастен, Щутгарт; Ийори ЕООД, София

Печат: Булвест Принт АД

Отпечатано в България

ISBN 978-954-344-007-8

## Как да работите с книгата

Ако искате да овладеете всички форми на писменото общуване, обърнете внимание на следните съвети:

- Прочетете най-напред уводната глава **Общи правила**.

В следващите глави ще научите подробно как се формулират писма. Ще срещнете разделението „формално“ и „неформално“, което често, но невинаги съвпада с категориите „служебно писмо“ и „лично писмо“. В долния десен край на примерните писма ще видите степента на формалност на даденото писмо, която стига от 1 – „формално“ до 4 – „неформално“.

Всеки раздел има следната структура:

- Най-напред попълвате **писмо с празни места**. За целта избирате от списък с различни варианти правилния израз и го поставяте в съответното празно място. В приложението на книгата ще намерите **решението за съответното писмо**, което може да Ви послужи и за примерно писмо.
- В раздела **Елементи на текста** ще научите кои изрази са обичайни в определени ситуации.
- В **Бележки** се обръща внимание на особени езикови форми и трудности в превода.
- В раздела **Ваш ред е!** с помощни средства или самостоятелно трябва да напишете писма или части от писма. По този начин ще запомните най-важните понятия и изрази и ще овладеете различните формулировки. В други упражнения можете да тренирате лексика и граматика. За тях също ще намерите решения или **примерни решения в приложението**.
- В рубриката **Как да учим?** ще получите съвети, на какво трябва да обръщате внимание, за да бъдете по-ефективни в ученето.

Ако Ви трябва помощ само в определени области или теми, можете да използвате книгата като справочник:

- Във въвеждащата глава **Общи правила** ще Ви бъдат представени формалните изисквания в немската кореспонденция.
- **Примерните писма** могат да послужат като образци, ако искате да напишете писмо.
- **Полезните изрази** представляват сбор от най-употребяваните изрази в немската делова кореспонденция.
- В **Речника** ще намерите понятията, използвани в тази книга, които невинаги са Ви подръка.
- **Списъкът с ключови думи за телефонни разговори** на последните две страници ще Ви помогне да се справите с телефонните разговори.

На CD-ROMа са записани всички примерни писма за лесно използване.

*А сега ви пожелаваме успех в писането и говоренето по телефона!*

## Съдържание

<b>Общи правила – Allgemeine Regeln</b>	7
Писмо образец; оформление и стил на едно немско писмо	

### Теми

<b>1. Събирам информация – Informationen einholen</b>	14
Проявявам интерес; събирам информации, документи, цени и т.н.	
<b>2. Уговарям среща – Termine vereinbaren</b>	20
Позовавам се на нещо; предлагам среща; подготовка	
<b>3. Потвърждавам среща – Termine bestätigen</b>	26
Потвърждавам, отлагам, отказвам среща	
<b>4. Правя резервация – Reservierungen vornehmen</b>	33
Резервация, наемане; условия, цени	
<b>5. Потвърждавам резервации – Reservierungen bestätigen</b>	39
Потвърждавам и отказвам резервации; предлагам алтернативи	
<b>6. Оферти и предварително изчисляване на разходите – Angebote und Kostenvoranschläge</b>	44
Позовавам се на нещо; правя оферта и предварително изчисляване на разходите; правя отстъпка от цената	
<b>7. Давам поръчки – Bestellungen aufgeben</b>	50
Давам, променям, спирам поръчка; отказвам оферта	
<b>8. Отговарям на поръчка – Bestellungen beantworten</b>	55
Потвърждавам поръчка; уведомявам за забавяне на доставката; отказвам поръчка	
<b>9. Условия за доставка – Lieferbedingungen</b>	60
Съобщавам срокове за доставка и условия за изпращане	
<b>10. Условия на плащане – Zahlungsbedingungen</b>	65
Посочвам условия за плащане; предоставям специални условия; извършвам плащане	
<b>11. Напомнително писмо – Zahlungserinnerungen</b>	70
Напомням за плащане; отговарям на напомняне за плащане	
<b>12. Преговори и споразумения – Verhandlungen und Vereinbarungen</b>	76
Представяне на собствената фирма; предлагане на възможности за партньорство; представяне на предимства	
<b>13. Съставяне на договори – Verträge aufsetzen</b>	81
Условия на договора; утвърждаване и подписване на договор	

<b>14. Дефекти и reklamationen – Mängel und Reklamationen</b>	86
Reklamationen за забавена доставка и дефекти; предявяване на искания; предупреждаване за последици	
<b>15. Отговарям на reklamationen – Reklamationen beantworten</b>	91
Обяснявам забавянния; поднасям извинения; отхвърлям reklamationen; жестове на учтивост	
<b>16. Служебни съобщения – Geschäftliche Mitteilungen</b>	96
Съобщавам за предстоящо събитие; обръщам внимание върху особености	
<b>17. Покани – Einladungen</b>	100
Формална и неформална писмена покана; приемане и отказване на покана	
<b>18. Благодарствено писмо – Dankschreiben</b>	106
Формално и неформално благодарствено писмо; изказвам насрещно предложение	
<b>19. Поздравления и съболезнования – Glückwünsche und Kondolenzschreiben</b>	110
Поздравления; посрещане; съболезнователни писма; пожелания за бързо оздравяване	
<b>20. Предложения за работа и кандидатстване – Stellenangebote und Bewerbungen</b>	115
Обяви за работа; формулирам кандидатура за място; давам информация за себе си; очаквания за заплащане	
<b>21. Автобиография – Lebenslauf</b>	122
Оформление и части на автобиографията	
<b>22. Отговарям на кандидатури – Bewerbungen beantworten</b>	125
Одобряване на кандидатура; покана за интервю за работа; отхвърляне на кандидатура	
<b>23. Лични писма до държавни служби и органи – Persönliche Briefe an Behörden</b>	130
Молба за информация и изпращане на документи; подаване на молба; реакция на отрицателен отговор	
<b>24. Застраховки – Versicherungen</b>	135
Разпитване за тарифи; обявяване за нанесена щета; прекратявам застраховка	
<b>25. Писма до наемодател – Briefe an Vermieter</b>	140
Изказвам интерес към жилище; изравнение на страничните разходи; повишаване на наема; щети в жилището; прекратяване на договора	
<b>26. Електронна кореспонденция – Elektronische Korrespondenz</b>	145
Имейл; интернет	
<b>27. Разговор по телефона – Telefonieren</b>	150
Отговарям на обаждане; свързвам с друг номер; оставям съобщение; завършвам разговор	

## Приложение

<b>Писма образци и решения – Musterbriefe und Lösungen</b>	160
<b>„Ваш ред е!“ – Предложения за решение – Lösungsvorschläge zu „Sie sind dran!“</b>	171
<b>Полезни изрази – Nützliche Wendungen</b>	177
<b>Важни съкращения – Geläufige Abkürzungen</b>	182
<b>Особености в Австрия и Швейцария – Besonderheiten in Österreich und der Schweiz</b>	185
<b>Словник немско–български Glossar Deutsch–Bulgarisch</b>	188
<b>Ключови думи за телефонен разговор – Kleiner Spickzettel für Telefongespräche</b>	202
<b>Съдържание на CD-ROMa</b>	204

## Общи правила

### Примерно писмо



**Reich & Schön**

**Reich & Schön GmbH**  
PR-Agentur  
Konstanzer Allee 14  
70258 Stuttgart

**Tel.:** (07 11) 99 55 88-0  
**Fax:** (07 11) 99 55 77-0  
www.reich&schoen.de  
**E-Mail:** g.wunder@reich&schoen.de

Amtsgericht Stuttgart HRB 22133

Offizil  
Büroeinrichtungen GmbH & Co. KG  
Herrn Walter Schulz  
Postfach 10 10 10  
70049 Stuttgart

Stuttgart, 20...-08-17

#### **Ihr Schreiben vom 15.08.20... Informationen über Bürostühle**

Sehr geehrter Herr Schulz,

mit Ihrem neuen Katalog haben Sie uns eine Freude gemacht. Vielen Dank!

Die meisten der von Ihnen angebotenen Stühle gefallen mir gut. Für die Modelle Rosso, Blu und Cool interessiere ich mich sehr. Wäre es möglich, diese drei Modelle auch über die angebotenen 3 Monate Probesitzen bis Ende Dezember zu behalten? Das wären dann 4 Probestimonate.

Bitte geben Sie mir bis Ende kommender Woche Bescheid. Danke.

Mit freundlichen Grüßen

Gisela Wunder  
Geschäftsführerin

2

Това примерно писмо отговаря на изискванията на DIN 5008 (DIN = Deutsche Industrienorm).  
Срещат се обаче и варианти.

Тук виждате образец за писане на служебни писма според DIN 5008:

*Absenderangabe vier Leerzeilen nach Briefbogenanfang (2,5 cm)*

Vorname und Name (ab Grad 50) Datum  
Straße und Hausnummer  
Postleitzahl Ort  
Telefon mit Vorwahl (z. B. 0711 9876543)

*Vier Leerzeilen bis Adressbeginn*

Firmen- / Institutionsname  
Bezugsperson / Abteilung / Ansprechpartner  
Straße und Hausnummer oder Postfach  
*Leerzeile*  
Postleitzahl Ort

*Vier Leerzeilen bis Betreff*

**Fett formatiert: Betreffzeile(n), ohne „Betr.“ o. „Ä.“, kein Satzzeichen**

*Zwei Leerzeilen*  
Anrede mit Komma  
*Leerzeile*  
erste Textzeile, nach dem Komma klein beginnen!

Nicht zu lange Sätze – mit Absätzen strukturieren

*Leerzeile*  
Grußformel (z. B. Mit freundlichen Grüßen)

Unterschrift

*Drei Leerzeilen*  
Anlage(n) (in der Regel links aufgeführt, aber auch rechts möglich)

## Горна част (с фирмен знак) и адрес

Ако писмото няма горна част с фирмен знак (лого), то адресът на подателя винаги стои от лявата страна.

Адресът на получателя, както при частните, така и при фирмените писма върху фирмени бланки, също стои от лявата страна.



## Обръщение в адреса на получателя

- **Frau:** за омъжена или неомъжена жена  
(**Fräulein** за неомъжена жена се смята за остаряло)
- **Herrn:** за мъж
- **Herren:** за двама или повече мъже

Моля обърнете внимание: адресът обикновено стои в **Akkusativ** (винителен падеж)!

- При институции се пише:

**An den Präsidenten des Deutschen Bundestages  
Herrn (име фамилия)**

- Ако пишете на лице с титла, адресирайте по следния начин:

**Frau  
Prof. Dr. (име фамилия)**

Докторската титла не бива да се изпуска в адреса и обръщението, освен ако не познавате добре лицето. Пише се кратката форма (**Dr.**) с името. Също и титлата „дипломиран“ се изписва с кратка форма (напр. **Dipl.-Ing.**) но тя се пропуска в обръщението.

- Ако не знаете името на адресата, можете да посочите длъжността му във фирмата или отдела, напр. отдел „Личен състав“.

## Дата

Датата стои вдясно на същата височина като първият или последен ред на адреса на получателя. Съгласно DIN 5008 (ISO) година-месец-ден, напр. **2005-10-03**. За Германия обаче е типична подредбата ден.месец.година, напр. **03.10.2005**.

## Обръщение в началото на писмото

- **Формални отношения:**

Ако пишете:

на фирма или лице, на което не  
знаете нито името, нито пола

на жена (омъжена или не), на  
която не знаете името

на мъж, чийто име не знаете

на лице, чието име знаете

при названия на длъжности или професии

обръщението гласи:

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

**Sehr geehrte Dame,**

**Sehr geehrter Herr,**

**Sehr geehrte Frau Schmidt,  
Sehr geehrter Herr Maier,**

**Sehr geehrte Frau Professor,  
Sehr geehrter Herr General,**

● **Неформални или лични отношения:**

Ако пишете:

на лице, чието име знаете

на лице, към което се обръщате с малко име

на приятел(ка)

обръщението гласи:

**Liebe Frau Schmidt,  
Lieber Herr Maier,**

**Liebe Christine,  
Lieber Walter,**

**Liebe Susi, Lieber Otto,**

Внимавайте за запетаята след обръщението. В Швейцария има една особеност – тук традиционната запетая отпада и текстът на писмото започва по друг начин – с големи букви.

## Завършване на писмо

● **Формални отношения:**

Обичайният поздрав гласи: **Mit freundlichen Grüßen**

Също така можете да напишете **Mit freundlichem Gruß**, но това е минимумът.

Думата „Hochachtungsvoll“ е остаряла.

● **Неформални или лични отношения:**

Ако пишете:

на лице, чието име знаете

на лице, към което се обръщате с малко име

на приятел(ка)

обръщението гласи:

**Herzliche Grüße  
Ihr(e)**

**Herzliche Grüße  
dein(e)**

**Herzlichst  
dein(e)  
Alles Liebe**

След заключителната формулировка няма нито точка, нито запетая.

## Подпис

Подписът стои винаги вляво между заключителната формулировка и написаното с печатни букви име на подателя, към което могат да бъдат добавени титлата или длъжността във фирмата:

**Mit freundlichen Grüßen**



**W. Schulz  
Abteilungsleiter**

Ако от изписаното с печатни букви име не може да се разбере, дали подателят е мъж или жена, тогава на помощ идват женските форми на длъжностите или титлите (напр. **Leiterin**). Ако лицето, което се подписва, е идентично с подателя, не е необходимо печатното изписване на името.

## Съкращения и бележки

- Горے вляво, под фирмения знак (логото) или под адреса понякога може да се срещнат следните бележки:

**Az:** – номер на подателя, който обикновено се състои от инициалите на съставителя и неговата секретарка, както и документарен номер, номер на сметка или клиентски номер като напр.: **ep/W 75367**

**Unser Zeichen:** – номер на подателя (виж по-горе)

**Ihr Zeichen Va2468:** – номер на получателя, който подателят е възприел в отговора си

- След адреса на получателя:

**Ihre Bestellung vom 03.04.20...** – за какво се отнася писмото

**Lieferschein Nr. 3579 vom 10.04.20...** – писмото се отнася до обозначената доставка

- Между заключителната формулировка и подписа или между подписа и печатното изписване на името:

**i. A.** – im Auftrag (по поръчение на); подписалият се не е автор на писмото и не притежава пълномощия

**i. V.** – in Vertretung, in Vollmacht; подписалият се е правно упълномощен да се подписва от името на фирмата или от името на всеки друг в нея

- Долу вляво под подписа:

**PS:** – във формални писма се използва, за да се добави нещо, което е забравено в основната част на писмото

**Anlage(n)** или **Anl.(n)** – обръща внимание върху това, че към писмото са приложени документи (чекове, каталози, предварителни разчети и др.)

**Kopie:** или **Kopie an:** – обозначава имената на тези, които ще получат копие от писмото

## Оформление и стил

Немският е официален език в Германия, Австрия и Швейцария. Тъй като това все пак са три различни страни, имайте предвид и различните културни навици и обичаи:

Така напр. в Австрия титлите имат голямо значение и затова винаги трябва да се изписват. В Швейцария те не са толкова важни.

В Швейцария от друга страна не съществува буквата **ß**, следователно се пише **Strasse** вместо **Straße**.

## Общи правила – *Allgemeine Regeln*

- След обръщението винаги има запетая, само в Швейцария не се поставя запетая.
- Текстовата част на писмото започва с първия ред след обръщението и напоследък се оформя винаги по следния начин:
  - Всички редове започват от левия външен край. Абзаците се маркират с празни редове.
  - Първата дума в основната част на писмото, т.е. след обръщението, в немскоезичната кореспонденция – с изключение на Швейцария – се пише с малка буква. Ако първата дума е съществително, то разбира се пише с главна буква.

Sehr geehrte Frau Wunder,  
  
wir beziehen uns auf Ihr Schreiben vom ...  
  
Leider ist es uns nicht möglich, ...  
  
...  
  
Mit freundlichen Grüßen

### В Швейцария:

Sehr geehrte Frau Wunder  
  
Besten Dank für Ihr Schreiben vom ...  
  
Selbstverständlich können Sie ...  
  
...  
  
Mit freundlichen Grüßen

- След заключителната формула няма препинателни знаци.
- Едно делово писмо трябва преди всичко да бъде просто. Предпочитайте кратки изречения и избягвайте ненужни „паразитни“ думи.
- Имайте предвид, че имейлите обикновено са в по-неформален тон. Адресът на подателя, както е обичайно да се изписва в обикновените писма, в имейла може да стои накрая (сигнатура).

## Плик

- Името и адресът върху плика се изписват по същия начин, както в писмото. Разделянето става с празни редове:

Вид на пратката, особена форма на изпращане  
(фирмено) име  
пощенска кутия с номер или улица и номер  
пощенски код и населено място  
държава

**Warensendung**  
**Müller GmbH & Co. KG**  
**Mozartstr. 53**  
**5010 Salzburg**  
**ÖSTERREICH**

- На плика могат да се срещнат и следните специални бележки:

Bitte nachsenden	(моля препратете)	Muster	(мостри)
Büchersendung	(пратка от книги)	Nachnahme	(с наложен платеж)
Drucksache	(печатна пратка)	Persönlich	(лично)
Eilbrief(Express)	(бърза поща)	Postlagernd	(до поискване)
Einschreiben	(препоръчано)	Warensendung	(стокова пратка)
Gebührenfrei	(освободено от такси)	Zerbrechlich	(чупливо)
Luftpost	(въздушна поща)		

Тези бележки стоят над адреса. Между тях има празен ред.