

N Ě M Ā I N A

Business Deutsch



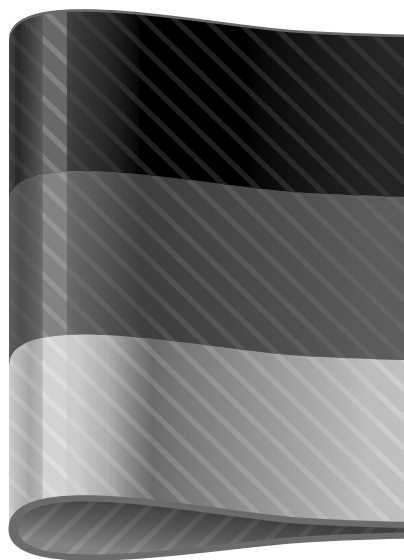
velmi
lehce

**OSOBNÍ KONTAKTY, TELEFONOVÁNÍ,
KORRESPONDENCE, VYJEDNÁVÁNÍ A PREZENTACE**

Iva Michňová

N Ě M Ā I N A

Business Deutsch



**OSOBNÍ KONTAKTY, TELEFONOVÁNÍ,
KORRESPONDENCE, VYJEDNÁVÁNÍ A PREZENTACE**

Iva Michňová

Grada Publishing

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

Iva Michňová

NĚMČINA

Business Deutsch

Osobní kontakty, telefonování, korespondence, vyjednávání, prezentace

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, 170 00 Praha 7

tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400

www.grada.cz

jako svou 5687. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Lucie N. Marková

Jazyková korektura Tobias Cramer

Grafická úprava a sazba Eva Hradiláková

Počet stran 160

První vydání, Praha 2014

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

© Grada Publishing, a.s., 2014

Cover Design © Grada Publishing, a.s.

Ilustrace: Romana Riba-Rollingerová

ISBN 978-80-247-4749-1

ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

ISBN 978-80-247-9494-5 (ve formátu PDF)

ISBN 978-80-247-9495-2 (ve formátu EPUB)

Obsah

O autorce	9
Předmluva	11

část první

Mündliche Kommunikation / <i>Ústní komunikace</i>	13
---	----

1 Persönliche Kontakte / <i>Osobní kontakty</i>	15
--	----

Erster Kontakt / <i>První kontakt</i>	15
---	----

Grußformeln / <i>Pozdravy (při setkání)</i>	16
---	----

Abschiedsformeln / <i>Pozdravy (při loučení)</i>	17
--	----

Duzen oder siezen? / <i>Tykat nebo vykat?</i>	17
---	----

„Die Frauenfrage“ / „ <i>Ženská otázka</i> “	18
--	----

Beispiele für Empfehlungen für geschlechtergerechte Formulierungen / <i>Příklady doporučení pro rodově vyvážené formulace</i>	22
--	----

Wie stellt man sich vor / <i>Jak se představujeme</i>	22
---	----

Wenn wir den Namen vergessen / <i>Když zapomeneme jméno</i>	24
---	----

Wenn man jemanden trifft, den man schon kennt / <i>Když potkáme někoho, koho už známe</i>	24
---	----

Small Talk / <i>Small talk</i>	25
--------------------------------------	----

„Der Kaltstart“ / <i>Zahájení konverzace naslepo</i>	26
--	----

Das Wetter / <i>Počasi</i>	26
----------------------------------	----

Freizeit, Wochenende und Urlaub / <i>Volný čas, víkend a dovolená</i>	28
---	----

Wie kann man das Thema ändern / <i>Jak se dá změnit téma</i>	28
--	----

Das Gespräch unterbrechen oder beenden / <i>Přerušit nebo ukončit rozhovor</i>	30
--	----

Beruflicher Kontakt / <i>Pracovní kontakt</i>	31
Anreise des Gasts / <i>Příjezd hosta</i>	31
Visitenkarten / <i>Vizitky</i>	32
Ein Gast in der Firma / <i>Host ve firmě</i>	32
Einen Termin vereinbaren / <i>Sjednávání schůzky</i>	33
Entschuldigung bei einer Verspätung / <i>Omluva při zpoždění</i>	34
Die Zeitangabe / <i>Udávání času</i>	35
Das Datum / <i>Datum</i>	37
Die Wegbeschreibung / <i>Popis cesty</i>	39
Praha oder Prag?	41
Tschechei oder Tschechien?	42
Geographische Namen / <i>Zeměpisná jména</i>	42
EU-Staaten, ihre Hauptstädte und Einwohner / <i>Státy EU, hlavní města a obyvatelé</i>	43
Die Ausbildung / <i>Vzdělání</i>	45
Telefonieren / <i>Telefonování</i>	51
Am Telefon / <i>U telefonu</i>	51
Was hören wir, wenn wir mit der Zentrale sprechen / <i>Co uslyšíme, když mluvíme s ústřednou</i>	52
Der Angerufene geht ans Telefon / <i>Volaný zvedne telefon</i>	53
Die gewünschte Person ist nicht anwesend / <i>Požadovaná osoba není přítomná</i>	53
Das Handy / <i>Mobilní telefon</i>	55
Die Verabschiedung... / <i>Rozloučení...</i>	56
Ansagen auf dem Anrufbeantworter, auf der Mailbox oder in den Warteschleifen / <i>Zpráva na záznamníku, v hlasové schránce nebo při čekání na spojení</i>	57
Die SMS / <i>SMS</i>	59
Die Buchstabiertafel / <i>Hláskovací tabulka</i>	60
2 Präsentationen / <i>Prezentace</i>	61
Die Einleitung / <i>Úvod</i>	62
Die Struktur / <i>Členění</i>	63
Das Informationsmaterial / <i>Informační materiál</i>	64
Während des Vortrags... / <i>Během prezentace...</i>	65
Fragen stellen an die Zuhörer / <i>Dotazy posluchačům</i>	66
Reaktionen der Zuhörer / <i>Reakce posluchačů</i>	66
Den Faden verlieren / <i>Ztratit nit</i>	67
Diagramme, Tabellen usw. / <i>Grafy, tabulky atd.</i>	69

Steigender Trend / <i>Rostoucí trend</i>	70
Sinkender Trend / <i>Klesající trend</i>	72
Technische Hilfsmittel / <i>Technické pomůcky</i>	73
Zahlen lesen / <i>Čtení čísel</i>	74
Ende gut, alles Gut / <i>Konec dobrý, všechno dobré</i>	75
Konferenzen und Vorträge / <i>Konference a přednášky</i>	76

3 Verhandlungen und Verkauf / *Vyjednávání a prodej* 79

Aktiv zuhören / <i>Aktivně naslouchat</i>	79
Verkaufsgespräche / <i>Prodejní rozhovory</i>	81
Was kann der Kunde sagen / <i>Co může říci zákazník</i>	87
Prospekte / <i>Prospekty</i>	88
Werbegeschenke / <i>Reklamní dárky</i>	89
Termine und Fristen / <i>Termíny a lhůty</i>	89
Vorsicht Manipulation! / <i>Pozor na manipulaci!</i>	91

4 Vorstellungsgespräch / *Přijímací pohovor* 93

Welche Fragen können Ihnen gestellt werden / <i>Jaké můžete dostat otázky</i>	95
Was können Sie antworten / <i>Co můžete odpovědět</i>	98
Ihre Fragen an das Unternehmen / <i>Vaše dotazy týkající se podniku</i>	100
Die Firma / <i>Firma</i>	101
Aufbauorganisation von Unternehmen / <i>Struktura podniku</i>	104
Das Berufsleben / <i>Profesní život</i>	105

část druhá

Schriftliche Kommunikation / *Písemná komunikace* 109

5 Der Brief / *Dopis* 111

Ein offizieller Brief / <i>Oficiální dopis</i>	111
Beispiel für einen offiziellen Brief / <i>Příklad oficiálního dopisu</i>	114

6 Geschäftskorrespondenz / *Obchodní korespondence* 115

Die Anfrage / <i>Poptávka</i>	115
Das Angebot / <i>Nabídka</i>	116
Der Auftrag / <i>Zakázka</i>	118
Die E-Mail / <i>E-mail</i>	120
Und noch etwas zum Thema Computer und Internet / <i>A ještě něco k tématu počítač a internet</i>	123
Automatische Antwort bei Abwesenheit / <i>Automatická odpověď v době nepřítomnosti</i> ...	126

7 Lebenslauf / *Životopis* 127

Struktur eines Lebenslaufs / <i>Struktura životopisu</i>	127
Der Bewerbungsbrief / <i>Žádost o místo</i>	131
Der Betreff / <i>Věc</i>	131
Die Anrede / <i>Oslovení</i>	131
Die Einleitung / <i>Úvod</i>	131
Der Hauptteil / <i>Hlavní část</i>	133
Gehaltsvorstellungen (wenn sie gefragt werden) / <i>Platové představy (pokud jsou požadovány)</i>	134
Der Eintrittstermin / <i>Nástupní termín</i>	135
Der Abschluss / <i>Závěr</i>	135
Auch das kann passieren... / <i>I to se může stát...</i>	136
Was bedeuten die Formulierungen in den Arbeitszeugnissen? / <i>Co znamenají formulace v pracovních posudcích?</i>	138

Anhang / *Přílohy* 139

Abkürzungen / <i>Zkratky</i>	139
Unregelmäßige Verben / <i>Nepravidelná slovesa</i>	141
Der Test / <i>Test</i>	144
Die Lösung / <i>Řešení</i>	156

O autorce



Mgr. Iva Michňová, Ph. D.

Vystudovala FF UK (obory překladatelství tlumočnictví – němčina; italština). V současnosti vyučuje na Vysoké škole ekonomické v Praze a na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze. Vede kurzy zaměřené na odborný hospodářský jazyk, odborný překlad a komunikační dovednosti.

Je autorkou knih *Business Deutsch*, *Společenská konverzace v němčině*, *Deutsch im Beruf 1* a *Němčina – rétorika, prezentace, komunikace* (Grada Publishing 2006, 2007, 2008, 2011). Věnuje se překladu odborné a populárně-naučné literatury a divadelních her.



Ing. Romana Riba-Rollingerová

Vystudovala Fakultu architektury ČVUT Praha a psychografologii (CIED Rouen, Francie). Od roku 1996 žije ve Francii, kde pracuje jako architektka. Zároveň se věnuje prozaické tvorbě a ilustraci.



Aller Anfang ist schwer.

Předmluva

Milé čtenářky a milí čtenáři,

máte před sebou publikaci *NĚMČINA Business Deutsch*, která vychází z již vyprodané příručky *Business Deutsch* z roku 2006.

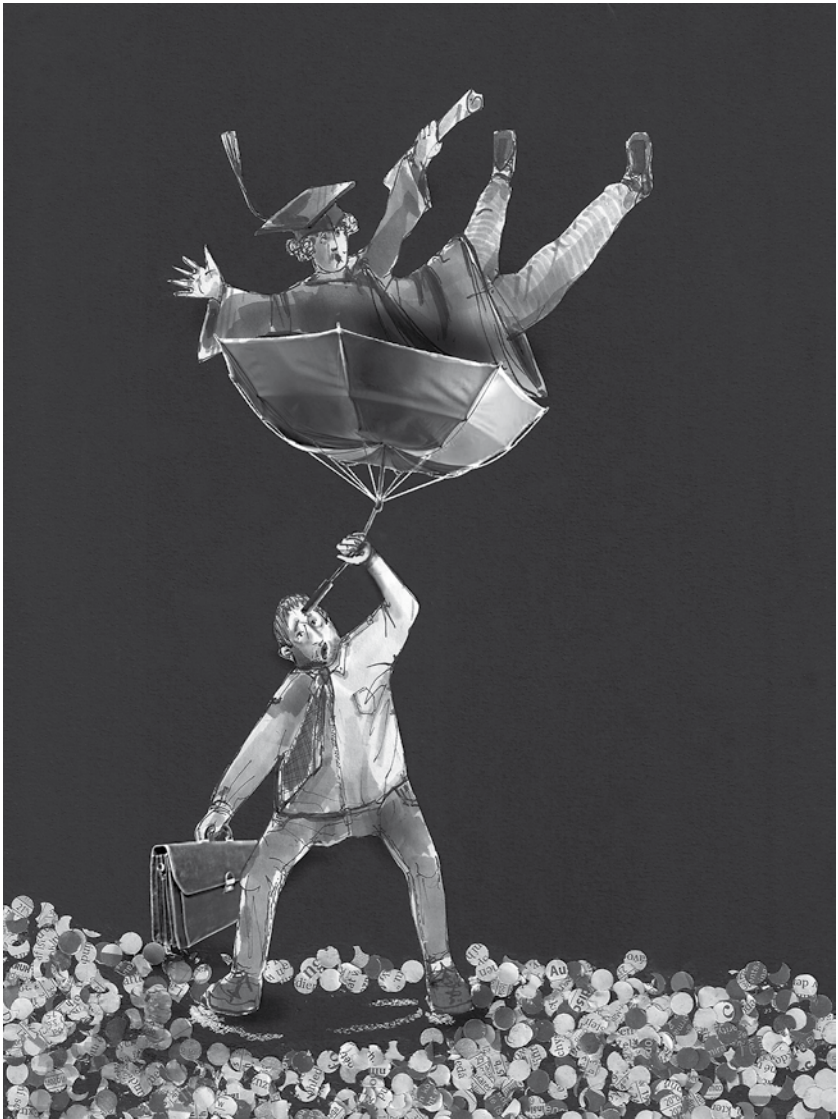
Je určena vám všem, kteří jste se německy učili nebo se právě učíte a nastupujete v německé firmě, komunikujete s německými partnery nebo třeba odjíždíte (zejména pracovně) do německy mluvících zemí a hledáte souhrnnou praktickou příručku obsahující slovní zásobu potřebnou pro ústní i písemnou komunikaci ve firmě. Stručně řečeno chce kniha poskytnout rychlou odpověď na otázku: „Jak to mám říct?“

V knize najdete souvislé texty k dané problematice a jednotlivé fráze. Texty jsou uvedené dvojjazyčně a slouží nejen k tomu, aby čtenáře informovaly, ale obsahují i slovní zásobu k danému tématu. Český překlad umožní kontrolu porozumění, a je proto často doslovný.

Záměrně v knize komplexně nevysvětluji gramatiku, při psaní jsem ovšem vycházela ze svých zkušeností z výuky a z častých chyb studentů a v poznámkách se o některých problematických jevech stručně zmiňuji, jedná se například o slova mnohoznačná nebo výrazy, které se často nesprávně zaměňují.

Přeji vám, milé čtenářky a milí čtenáři, aby se vám kniha líbila, abyste v ní našli, co potřebujete, a aby vás němčina stále (třeba i víc a víc) bavila.

Iva Michňová



Übung macht den Meister.

část první

Mündliche
Kommunikation /
Ústní komunikace

1 Persönliche Kontakte / *Osobní kontakty*

Erster Kontakt / *První kontakt*

Am Anfang jeglicher Kommunikation steht die Begrüßung. Wenn die Hand gegeben wird, gelten die gleichen Regeln wie bei uns. Die Hand reicht die Dame dem Herrn, die ältere Person der jüngeren, im Berufsleben die ranghöhere Person der rangniedrigeren Person (der Chef seinem Mitarbeiter). Die gleiche Reihenfolge gilt auch, wenn jemand einem vorgestellt wird. Grüßen wir eine uns bekannte Person, verwenden wir nicht nur die Grußformel, sondern fügen auch ihren Namen (z. B. Guten Tag, Herr Kraus) hinzu.

Na začátku každé komunikace je pozdrav. Když se podává ruka, platí stejná pravidla jako u nás. Ruku podává žena muži, starší osoba mladší, v profesním životě výše postavená osoba níže postavené osobě (šéf zaměstnanci). Stejně pořadí platí, i když se někdo někomu představuje. Zdravíme-li osobu, kterou známe, používáme nejen pozdrav, ale připojujeme i její jméno (např. Dobrý den, pane Krausi).

die Handreichung → *pomoc; doporučení, směrnice; handout*

Es ist eine praktische Handreichung zur Umsetzung der neuen Richtlinie. / *Je to praktická příručka pro uplatnění nové směrnice.*

der Mitarbeiter → *zaměstnanec, pracovník* (meine Mitarbeiter *používá jen nadřízený; kdo není nadřízený, říká* meine Kollegen)

der Arbeiter → *dělník*

Die Firma hat 100 Mitarbeiter. / *Firma má 100 zaměstnanců.*

Der Chef hat das Rundschreiben per E-Mail an alle Mitarbeiter geschickt. / *Šéf poslal oběžník všem pracovníkům mailem.*

der ungelernete Arbeiter / *nevyučení dělník*

die streikenden Arbeiter / *stávkující dělníci*

Grüßformeln / Pozdravy (při setkání)

- in Deutschland: Guten Tag. – Guten Morgen. – Guten Abend.
- in Österreich und Süddeutschland: Grüß Gott.
- unter Arbeitskollegen in der Mittagszeit: Mahlzeit!
- in Norddeutschland: Moin!
- in der Schweiz: Grüezi!
- beim Duzen: Hallo! – Grüß dich!
- in Österreich, Süddeutschland: Servus!
- *v Německu: Dobrý den. – Dobré ráno. – Dobrý večer.*
- *v Rakousku a jižním Německu: Pozdrav Pánbůh. (dosl.)*
- *mezi kolegy v době oběda: Dobrou chuť. (dosl.)*
- *běžný pozdrav v severním Německu*
- *běžný pozdrav ve Švýcarsku*
- *při tykání: Ahoj! – Zdravím tě!*
- *běžný pozdrav při tykání v Rakousku a jižním Německu*

Abschiedsformeln / Pozdravy (při loučení)

- Auf Wiedersehen! – Auf Wiederschauen!
- *Na shledanou! – Na viděnou!*
- Machen Sie es gut!
- *Mějte se dobře!*
- beim Duzen: Tschüs!* – Bis bald! – Servus!
- *při tykání: Čau! – Tak zatím! – Servus!*

Duzen oder siezen? / Tykat nebo vykat?

Ähnlich wie im Tschechischen wird unter Freunden, Familienangehörigen und jüngeren Leuten geduzt. In Firmen hängt es sehr oft von der jeweiligen Unternehmenskultur ab, ob geduzt oder gesiezt wird. Beides hat nämlich seine Vor- und Nachteile. Einerseits schafft das Duzen Vertrautheit und partnerschaftliches Klima und baut Distanzen ab, andererseits kann die Vertrautheit nur suggeriert werden. Das Siezen wirkt zwar respektvoll, manchmal jedoch ablehnend oder steif.

Obdobně jako v češtině si tykají přátelé, rodina, mladší lidé. Ve firmách velmi často závisí na konkrétní firemní kultuře, zda se tyká nebo vyká. Obojí má totiž své výhody i nevýhody. Tykání vytváří na jedné straně atmosféru důvěry a partnerství a odbourává odstup, na druhé straně může být důvěrnost jen předstíraná. Vykání působí sice uctivě, někdy ovšem odmítavě nebo upjatě.

- Duzen oder siezen wir uns?
- *Budeme si tykat nebo vykat?*
- Wir siezen uns in der Firma (untereinander).
- *Ve firmě si (vzájemně) vykáme.*

* Tschüs se používá pouze při loučení. Při setkání se říká hallo, které se naopak nepoužívá při loučení.

- Warum sagst du noch Sie zu ihm?
- Er duzt alle Leute.
- Kann ich Sie mit Du anreden?
- Der Vorgesetzte hat seinem Mitarbeiter das Du angeboten.
- Wollen wir uns duzen?
- *Proč si s ním ještě vykáš?*
- *Tyká všem lidem.*
- *Můžu vám tykat?*
- *Nadřízený nabídl pracovníkovi tykání.*
- *Budeme si tykat?*

„Die Frauenfrage“ / „Ženská otázka“

Die Gleichberechtigung von Frauen und Männern in der Gesellschaft brachte auch die Forderung nach sprachlicher Gleichstellung mit sich (Bestandteil der sog. politischen Korrektheit in der Sprache). Kurz und bündig: Wenn Frauen gemeint werden, sollten sie genannt werden. Dabei wird das generische Maskulinum abgelehnt, also der Gebrauch von maskulinen Personenbezeichnungen für beide Geschlechter (z. B. liebe Kollegen). „Splitting“ ist ein Terminus dafür, wenn beide Geschlechter genannt werden (ausführlich oder abgekürzt).

Neben Doppelnennung, z. B. Studentinnen und Studenten, Kurzformen mit Schrägstrich, z. B. Mitarbeiter/-innen, oder mit Klammern, z. B. Lehrer(innen), gibt es eine spezifische Möglichkeit für geschlechtergerechte Formulierungen, und zwar die Schreibung mit großem I im Wortinnern (das Binnen-I), z. B. KollegInnen, was sowohl Kollegen als auch Kolleginnen bedeutet. Es tritt häufig auf, entspricht jedoch nicht den Rechtschreibregeln. Um das generische Maskulinum oder die Doppelnennungen zu vermeiden, verwendet man unterschiedliche Ersatzformen, z. B. Partizipien, wie z. B. Studierende, oder Wörter wie Führungskräfte oder Lehrkräfte. Im Rahmen der Gleichstellung von Frauen und Männern in der Sprache wird auch die Verwendung des unbestimmten Pronomens „man“ wegen seiner Ähnlichkeit mit dem Substantiv „Mann“ kritisiert. Deswegen taucht in manchen Texten statt



„man“ das Pronomen „frau“* auf. Im Unterschied zum geschlechtsneutralen „man“ bedeutet es jedoch nur „die Frauen“.

Wie sicherlich bekannt, leitet man im Deutschen feminine Personen-, Berufs- oder Tierbezeichnungen aus der maskulinen Form meistens mithilfe des Suffixes „-in“ (Verkäufer → Verkäuferin) ab. In der deutschen Sprache werden jedoch nicht (wie im Tschechischen und anderen slawischen Sprachen) die Nachnamen moviert. Deutsche wissen oft nicht, was *-ová* bedeutet, ich selbst wurde schon mehrmals in einer E-Mail von jemandem, den ich nicht kannte, „Sehr geehrter Herr Michnova“ angesprochen und umgekehrt im Namen *Merkelová* erkennen dann die Deutschen nur selten ihre Bundeskanzlerin.

Auch die Anrede „Fräulein“ ist heute überall durch „Frau“ ersetzt, das gilt auch für junge und unverheiratete Frauen, z. B. Studentinnen, die im Tschechischen üblicherweise mit „*slečno*“ angesprochen werden. Wenn Sie als Frau z. B. Ihre Adresse auf Deutsch schreiben, empfiehlt es sich immer nur „Frau“ zu benutzen.

* *Např.:* „Zum anderen bin ich der Meinung, das frau besser nicht zur Konfliktverschärfung beitragen sollte...“ (aus: Lüdemann, C.: Schlagfertigkeit für Frauen. Redline Verlag, München. 2009. s. 14)