



Name des Autors:

NÉMETH ANDREA

Titel der Stunde / des Moduls:

SIMULATION EINER GESCHÄFTSVERHANDLUNG

1. Inhalte der Stunde – kurze Vorstellung des Themas; Begründung zur Wahl der Methode:

Die Simulation ist eine offene Unterrichtsform, deren Einsatz wegen ihrer Realitätsbezogenheit besonders im fachorientierten Unterricht zu empfehlen ist.

Das Ziel der Simulation ist, dass die Lernenden Handlungsstrategien zur Lösung einer Aufgabe entwickeln. Sie suchen nach Ideen, recherchieren, entwerfen Pläne und denken sie neu, wenn sie sich nicht als funktionsfähig erwiesen haben.

Der Lehrende übernimmt die Mentorrolle, seine Aufgabe ist, die Arbeitsphasen zu bestimmen, die Ausführung der Aufgaben zu koordinieren, zu bewerten und Hilfe zu leisten, wenn es notwendig ist.

Der Vorteil der Simulation ist, dass die Lernenden ihre Kenntnisse praxisnah anwenden müssen, um zu einem Ergebnis kommen zu können. Genauso wie ein Architekturmodell zeigt, wie das fertige Gebäude aussehen wird, modelliert die Simulation einen realen Geschäftsprozess. In dieser Weise können die Lernenden die Wirklichkeit erproben und aus ihren Fehlern lernen, ohne dass sie reale Folgen hätten.

In diesem Fall wird das Zustandekommen einer Geschäftsbeziehung zwischen zwei Firmen simuliert. Die Lernenden haben einen Wirtschaftszweig, die Kosmetikindustrie ausgewählt, und zwei Firmen, eine ungarische, namens „Bontiki“ und eine deutsche, namens „MKM“ (Münchener Kosmetikmarkt) gegründet. Danach haben sie nach verschiedenen Positionen innerhalb einer Firma recherchiert und sich eine Rolle ausgewählt. Die Firma MKM hat eine neue Haarfarbe, den Turbopainter entwickelt, mit dem sie ins Ausland expandieren möchte. Ihr Ziel ist, auch die ungarische Firma Bontiki über die Einführung des Produkts in den ungarischen Markt zu überzeugen.

Die Simulation hat aus drei Arbeitsphasen bestanden. In der ersten Phase haben die Firmen den Kontakt miteinander durch Geschäftsbriefe aufgenommen. Die Lernenden haben mit Hilfe ihrer Vorkenntnisse eine fiktive Korrespondenz zwischen den Geschäftspartnern ins Leben gerufen, die aus vier Briefen bestanden hat: Firmennachweis, Werbebrief, Anfrage Angebot.

Als zweite Arbeitsphase folgte der Vertreterbesuch des deutschen Geschäftspartners in Ungarn, wo eine Verhandlung über die Einführung des „Turbopainters“ stattgefunden ist. Diese simulierte Geschäftsverhandlung wird im Folgenden detailliert beschrieben werden. Die letzte Phase der Simulation hat das Zustandekommen des Geschäfts (Warenbestellung,





Lieferung, Bezahlung) gebildet.

Der Einsatz dieser Simulation ist am Ende des Kurses „Geschäftskommunikation“ zu empfehlen. Einerseits werden die wichtigsten Lernmaterialien wiederholt und systematisiert, andererseits wird bereits Gelerntes geübt und vertieft. Die Aufgabe eignet sich auch gut zur Prüfungsvorbereitung, da zu deren Verwirklichung alle angeeigneten Kenntnisse und Kompetenzen angewendet werden müssen.

2. Zu fördernde Kompetenzen:

<u>Persönliche Kompetenzen</u>	<u>Soziale Kompetenzen</u>	<u>Fremdsprachliche Kompetenzen</u>
Auftreten, Durchsetzungsvermögen, Verantwortungsbereitschaft, Überzeugungsfähigkeit, Kreativität, Fähigkeit zur Selbstreflexion, Entscheidungsfähigkeit	Kooperationsbereitschaft, Kommunikationsfähigkeit, Konfliktmanagement, Verhandlungsfähigkeit, Beurteilungsvermögen, Organisationsfähigkeit, Problemlösefähigkeit, Anpassungsfähigkeit	Bewältigung fachorientierter kommunikativer Situation, Verständnis von Geschäftsbriefen, Anwendung des Fachwortschatzes in der mündlichen Äußerung, handlungsorientierte Anwendung interkulturellen Wissens, Einsatz der Medienkompetenz bei Erstellung einer Präsentation

3. Zielgruppe / Niveaustufe:

Fachbezogener Fremdsprachenunterricht, Geschäftskommunikation B2 – C1, 14. Klasse

4. Vorkenntnisse:

1. Phase: Firmennachweis, Werbebrief, Anfrage, Angebot
2. Phase: Knigge, Protokollieren, der Fachwortschatz einer Besprechung, Positionen in einer Firma
3. Phase: Bestellung, Auftragsbestätigung, Versandanzeige, Rechnung, Empfangsbestätigung, Zahlungsanzeige, Widerruf, Mahnung wegen Lieferverzögerung, Mängelrüge, Zahlungserinnerung, Mahnung wegen Zahlungsverzögerung.

5. Materialien und Lernmittel:

Projektor, Laptop, Leinwand, Farbpapier, Filzstifte, Klebstoff, Packpapier, das Produkt „Turbopainter“, weiße, rote und grüne Kärtchen





6. Bemerkungen zu den Aufgaben:

Die Sitzanordnung soll die einer Verhandlung imitieren. Die Bänke schiebt man so zusammen, dass ein U-förmiger Konferenztisch entsteht. Auf der einen Seite sitzen die Mitarbeiter der deutschen Firma, auf der anderen Seite die Mitarbeiter der ungarischen Firma, so haben sie Blickkontakt zueinander. Auf der „deutschen Seite“ wird ein Laptop mit Projektor aufgestellt, damit die Export-Import Managerin und der Projektleiter ihre Präsentation halten können. Es muss genug Platz zur freien Bewegung der Schüler zur Verfügung stehen, da sie oft an die Tafel kommen sollen.

S (Sensibilisierung)



1. Aufgabe

Bevor die Lernenden die Ergebnisse der zweiten Phase der Simulation (Geschäftsverhandlung) präsentieren, wird ein kurzer Rückblick darauf gemacht, was in der ersten Arbeitsphase geleistet wurde. Am Anfang der gemeinsamen Arbeit haben die Lernenden eine Skizze über den Aufbau und Struktur der Geschäftsbeziehung zwischen den beiden Firmen angefertigt. Zuerst wird diese Skizze an die Tafel geklebt und als Wiederholung von einem Lernenden kurz erklärt.



2. Aufgabe

Als zweite Aufgabe wird wiederholt, wie der Kontakt zwischen der Firma „Bontiki“ und der Firma „MKM“ zustande gekommen ist, welche Schritte haben also zu einem persönlichen Treffen zwischen den beiden Firmen geführt.

In der ersten Phase der Simulation nehmen die Geschäftspartner den Kontakt miteinander durch Geschäftsbriefe auf. Der Lehrende druckt diese Briefe in mehreren Exemplaren auf Farbpapier aus. Die Farben symbolisieren die verschiedenen Briefftypen. Die Lernenden haben die Aufgabe, je einen Umschlag zu ziehen und ihn danach zu öffnen. Diejenigen, die einen Brief mit der gleichen Farbe haben, bilden eine Gruppe. Es entstehen vier Gruppen, die folgende drei Fragen zu beantworten haben:

Was für ein Brief ist das?

Wer schreibt wem den Brief?

Was beinhaltet er?

Da diese Briefe schon bekannt sind, bekommen die Lernenden fünf Minuten um den Typ des Geschäftsbriefs zu erkennen und die drei Fragen zu beantworten. Den Typ des Briefs schreiben Sie auf einem Kärtchen mit Filzstift auf und bei der Präsentation der Ergebnisse kleben sie es an die Tafel. Die Gruppen sollen ihre Ergebnisse in der Reihenfolge darstellen, in der die Briefe geschrieben worden sind.





3. Aufgabe

In dem letzten Brief berichtet die deutsche Firma unter anderen darüber, dass sie die Einladung zu einer Verhandlung in Ungarn annimmt. Das ist also die zweite Phase. Entweder in der deutschen oder in der ungarischen Firma hat jeder Lernende eine Rolle zu vertreten. Sie kennen schon diese Rollen und haben auch bestimmt, über welche Themen in der Verhandlung gesprochen werden muss. Das sind die Tagesordnungspunkte. Zur Bewusstmachung des Verhandlungsablaufs und als Hilfe beim Vorspielen der Verhandlung schreiben die Lernenden auf ein Kärtchen auf, für welchen Tagesordnungspunkt sie zuständig sind. Paralell zu den Geschäftsbriefen kleben die Lernenden die Tagesordnungspunkte an die Tafel, so wird es deutlich, was zu der ersten Arbeitsphase gehört und was zu der zweiten. Dabei erklären sie auch, welche Rolle sie haben.

B (Bewusstmachung der Inhalte)



4. Aufgabe

Die Lernenden führen die Verhandlung vor. Sie haben sich schon vor der Stunde auf ihre Rollen vorbereitet und bestimmt, in welcher Reihenfolge die Tagesordnungspunkte besprochen werden müssen. Die Mitarbeiter der deutschen Firma haben auch eine PPT-Präsentation über die Firma MKM und das Produkt „Turbopainter“ zusammengestellt. Die Haarfarbe „Turbopainter“ ist auch angefertigt worden.

Nachdem die Lernenden die Verhandlung präsentiert haben, bewertet der Lehrende die Leistung der Lernenden nach folgenden Kriterien:

Wurden alle Tagesordnungspunkte besprochen?

Konnten die Lernenden ihre Rollen verwirklichen?

Wurden alle nötigen Details besprochen, die zu einer Bestellung notwendig sind?

In wie weit wurden die gelernten Kenntnisse (richtig) angewendet?

Haben die Lernenden den deutschen Knigge respektiert?

R (Reflektieren)



5. Aufgabe

Nachdem der Lehrende die Durchführung der Aufgabe bewertet hat, reflektieren die Lernenden selbst über ihre Leistung. Sie arbeiten in dieselben vier Gruppen zusammen, die sie am Anfang gebildet haben und bekommen folgende zwei Aspekte zur Selbstevaluation:

- Was habt ihr dank des Rollenspiels gelernt? Was hat euch gefallen?

- Was beinhaltet noch eine solche Verhandlung in der Realität?

Sie schreiben einige Ideen zu diesen Fragen auf Kärtchen, die sie nach 7 – 8 Minuten Arbeitszeit an die Wand kleben. Es ist wichtig, dass jeder im Heft die für ihn neue Ideen notiert und bei der Präsentation die Informationen nicht wiederholt werden. Als Ergebnis der Präsentationen der Gruppen entsteht ein gemeinsames Plakat.





6. Aufgabe

Als letzte Aufgabe kommt ein Ausblick auf die dritte, letzte Phase der Simulation, wo der Wareneinkauf erfolgt. Der Lehrende schreibt vor der Stunde auf grüne Kärtchen folgende Geschäftsbrieftypen auf: Bestellung, Auftragsbestätigung, Versandanzeige, Rechnung, Empfangsbestätigung, Zahlungsanzeige. Diese Briefe schreiben die beiden Firmen einander, falls der Geschäftsprozess ungestört abläuft. Auf roten Kärtchen notiert der Lehrende diejenigen Brieftypen, die im Fall einer Beschwerde vorkommen können: Widerruf der Bestellung, Mahnung wegen Lieferverzögerung, Mängelrüge, Zahlungserinnerung, Mahnung wegen Zahlungsverzögerung. Die Kärtchen legt der Lehrende auf einen Tisch und bittet die Lernenden, die Briefe nach Firmen zu sortieren. Danach stellt er die Frage, was die Farben symbolisieren. Am Ende bittet er die Lernenden zuerst die grünen Kärtchen (vertikal) in der richtigen Reihenfolge an die Tafel zu kleben und kurz zu erklären, dann die roten Kärtchen daneben, ebenso in der richtigen Reihenfolge mit kurzer Erklärung.

Am Ende der Stunde entsteht folgendes Tafelbild: Die Tafel ist vertikal dreigeteilt: in dem ersten Teil finden die Geschäftsbriefe der ersten Arbeitsphase ihren Platz. In dem zweiten Drittel sieht man die Tagesordnungspunkte der Verhandlung. Am Ende stehen die bereits erwähnten grüne und rote Kärtchen mit den Geschäftsbrieftypen, die in der letzten Phase des Projekts zu schreiben sind.

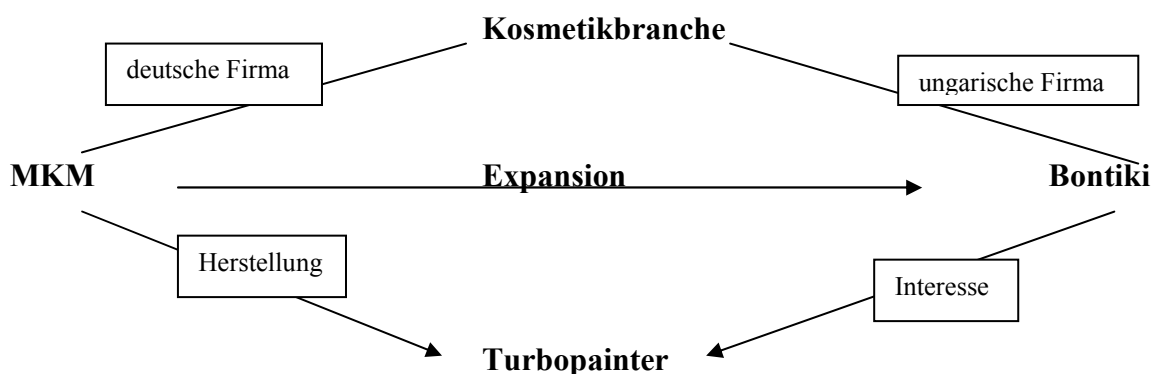
7. Lösungsvorschläge:

S (Sensibilisierung)



1. Aufgabe

In den letzten Stunden haben wir an einer Simulation gearbeitet, die aus drei wichtigen Phasen besteht. Bevor ihr heute die Ergebnisse der zweiten Phase präsentiert, machen wir einen kurzen Rückblick darauf, was wir in der ersten Arbeitsphase gemacht haben. Am Anfang der Arbeit haben wir unsere Grundidee folgenderweise skizziert:



Wer könnte mir diese Skizze erklären? Komm bitte an die Tafel.





PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

KAPOSVÁRI
EGYETEM

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

individuelle Lösung Lösungsvorschlag:

Wir haben eine deutsche und eine ungarische Firma gegründet. Die deutsche Firma heißt MKM (Münchner Kosmetikmarkt), die ungarische Firma heißt Bontiki. Beide Firmen produzieren und vertreiben Kosmetikartikel. Die Firma MKM möchte nach Ungarn expandieren. Die Firma Bontiki hat Interesse an der Zusammenarbeit. Sie hat vor, die neueste Entwicklung des MKMs in Ungarn einzuführen. Das neue Produkt ist eine Haarfarbe und heißt Turbopainter.



2. Aufgabe

In der ersten Phase unserer Simulation nehmen die beiden Firmen den Kontakt miteinander durch Geschäftsbriefe auf. Ich habe diese Briefe in mehreren Exemplaren auf farbiges Papier ausgedruckt. Die Farben symbolisieren die verschiedenen Briefftypen. Ich bitte euch darum, je einen Umschlag zu ziehen und ihn danach zu öffnen. Diejenigen, die einen Brief mit der gleichen Farbe haben, bilden eine Gruppe. Beantwortet bitte drei Fragen zu den Briefen:

Was für ein Brief ist das?

Wer schreibt wem den Brief?

Was beinhaltet er? Schreibt bitte den Typ des Briefes auf das beiliegende Kärtchen. Ihr habt 5 Minuten.

MKM
Rümannstraße 17.
D - 80804 München

Deutsch-Ungarische Industrie-und Handelskammer
Lövház Str. 30
H – 1024 Budapest

Firmennachweis

München, den 10.02.2011

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind Hersteller von Kosmetikartikeln und möchten expandieren.

Für dieses Jahr beabsichtigen wir mit ungarischen Firmen in Verbindung zu treten und sind an Geschäftsverbindungen zu dortigen Großhändlern interessiert.

Wir sind seit über 50 Jahren auf die Herstellung von Kosmetikartikeln spezialisiert und verfügen über große Erfahrung auf diesem Gebiet. Letztes Jahr haben wir einen neuen Begriff in die Kosmetikindustrie eingeführt. Es geht um eine Haarfarbe, die einem Haarlack ähnlich funktioniert. Diese Entwicklung, namens Turbopainter, verkauft sich in Polen, in Österreich



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe

Új Magyarország
FEJLESZTÉSI TERV



PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

K A P O S V Á R I
E G Y E T E M

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

und in Kroatien bereits sehr gut. Hoffentlich wird unser Produkt auch auf dem ungarischen Markt erfolgreich.

Wir bitten Sie daher, uns eine detaillierte Liste der wichtigsten Importeure der Branche zu schicken.

Wir freuen uns auf Ihre baldige Antwort.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen
Thomas Bayer

MKM
Rümannstraße 17.
D - 80804 München

Bontiki GmbH
Király Str.13
H – 7621 Pécs

Kontaktaufnahme

München, den 20. 02. 2011

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Adresse teilte uns die Deutsch-Ungarische Industrie- und Handelskammer mit. Wir sind ein mittelständisches Münchner Unternehmen mit 1200 Mitarbeitern. In der Herstellung von Kosmetikartikeln blicken wir auf 50 Jahre Erfahrung zurück. Sie erhalten heute unseren aktuellen Katalog 2011. Unsere neue Entwicklung könnte für Sie von besonderem Interesse sein! Es handelt sich um eine Haarfarbe, namens Turbopainter, die ähnlicherweise wie ein Haarlack funktioniert. Nachdem es auf das Haar gesprüht worden ist, dringt es in 10-15 Minuten in seine innere Struktur ein und verleiht ihm für 2-3 Monate einen dauerhaften Glanz. Unser Produkt ist absolut umweltfreundlich und wurde nicht an Tieren getestet.

Werfen Sie einen Blick in die neue Broschüre und fordern Sie weiteres Informationsmaterial oder einen Vertreterbesuch an.

Wir haben schon den Kontakt mit österreichischen, kroatischen und polnischen Firmen aufgenommen und arbeiten mit ihnen effektiv zusammen. Hoffentlich können wir auch nach Ungarn expandieren und mit unseren Produkten auch Ihrer Firma geschäftliche Erfolge bringen.

In der Hoffnung auf eine zukünftige Zusammenarbeit warten wir auf Ihre Anfrage. Bei



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe

Új Magyarország
FEJLESZTÉSI TERV



PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

K KAPOSVÁRI
E G Y E T E M

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

weiteren Fragen steht Ihnen unsere Export-Import Managerin, Frau Schmidt
(schmidt@gmx.de) gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Bayer
Projektleiter

Bontiki GmbH
Király Str.13
H – 7621 Pécs

MKM
Rümannstraße 17.
D - 80804 München

Anfrage

Pécs, den 01.03.2011

Sehr geehrter Herr Bayer,

wir haben Ihren Werbebrief dankend erhalten. Ihr Katalog enthält zahlreiche qualitativ hochwertige und preisgünstige Produkte. Da wir aber schon seit Jahren mit denselben Unterlieferanten zusammenarbeiten, sind wir nur an Ihrer neuesten Entwicklung interessiert. Bitte senden Sie uns ein unverbindliches Angebot mit ausführlichen Angaben über Lieferzeiten, Preise, Liefer- und Zahlungsbedingungen.

Als Begründung einer guten geschäftlichen Zusammenarbeit zwischen unseren Firmen, würden wir uns auf den Besuch Ihrer Vertreter freuen.
Um einen Termin vereinbaren zu können, wenden Sie sich bitte an unsere Mitarbeiterin, Sie ist an Werktagen unter der Nummer 06 30 12 34 567 von 8 bis 16 Uhr erreichbar.

In der Hoffnung auf ein persönliches Treffen warten wir auf Ihr Angebot.

Mit freundlichen Grüßen

.....

Geschäftsleiter



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe





PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

K KAPOSVÁRI
E G Y E T E M

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

MKM
Rümannstraße 17.
D - 80804 München

Bontiki GmbH
Király Str.13
H – 7621 Pécs

Angebot

München, den 10.03.2011

Sehr geehrter Herr,

wir freuen uns darüber, dass unsere neueste Entwicklung, der Turbopainter Ihr Interesse erweckt hat. Wir nehmen Ihre Einladung gerne an, nächste Woche nehme ich den Kontakt mit Frau auf, um den Termin des Besuchs festzulegen.

Die Zahlungsbedingungen und die Rabatte hängen von der bestellten Stückzahl ab. Wir sind in dieser Hinsicht flexibel, über alle Liefer- und Zahlungsbedingungen entscheiden wir gemeinsam während der Verhandlung. Um Sie aber über die gewünschten Angaben zu informieren, geben wir Ihnen unsere üblichen Bedingungen und Preise an:

Turbopainter; Preis € 4,40 pro Stück ab Lager

Der genannte Stückpreis ist ein Nettowert zuzüglich Verpackung (3%) und 0,2 % Versicherungssteuer, gültig bis zum 30. März. Die Lieferzeit beträgt eine Woche. Es gelten die allgemeinen Lieferbedingungen für Leistungen und Erzeugnisse der Kosmetikindustrie.

Vielen Dank für Ihre Einladung. Wir werden uns bemühen, während unseres Aufenthaltes in Ungarn die Grundlagen einer erfolgreichen Zusammenarbeit zu legen.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Bayer




Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe

Új Magyarország
FEJLESZTÉSI TERV



 Ich möchte die Gruppe an die Tafel bitten, deren Brief wir als ersten geschrieben haben. Klebt bitte die Kärtchen an die Tafel und beantwortet die drei Fragen.

individuelle Lösungen

Lösungsvorschlag:

1. Firmennachweis:

Das ist ein Firmennachweis. Die deutsche Firma (MKM) schreibt ihn an die Deutsch-Ungarische Industrie- und Handelskammer. Sie möchte eine Liste mit den Adressen der ungarischen Kosmetikfirmen erhalten.

2. Werbebrief:

Das ist ein Werbebrief. Der MKM schickt ihn an die ungarische Firma (Bontiki). Sie möchte den Kontakt mit der Firma Bontiki aufnehmen und präsentiert ihre Produkte, in erster Linie den Turbopainter.

3. Anfrage:

Das ist eine Anfrage. Die ungarische Firma reagiert auf den Werbebrief und möchte Informationen über Preise, Liefer- und Zahlungsbedingungen bekommen und bittet um einen Vertreterbesuch.

4. Angebot:

Das ist ein Angebot. Der MKM antwortet auf die Anfrage der Firma Bontiki. Er gibt die gewünschten Informationen an und nimmt die Einladung des ungarischen Geschäftspartners an.



3. Aufgabe

Einen Teil des Vertreterbesuchs bildet die Verhandlung zwischen den Firmen. Das ist also die zweite Phase unserer Simulation. Entweder in der deutschen oder in der ungarischen Firma hat jeder von euch eine Rolle zu vertreten. Ihr kennt schon diese Rollen und habt auch bestimmt, über welche Themen in der Verhandlung gesprochen werden muss. Das sind die Tagesordnungspunkte. Schreib bitte auf ein Kärtchen, für welchen Tagesordnungspunkt du zuständig bist.

Klebt bitte die Tagesordnungspunkte an die Tafel und sagt bitte auch, was für einen Beruf ihr bei den Firmen ausübt.

Kommt bitte zur Tafel. Die Mitarbeiter der deutschen Firma stehen auf der rechten Seite, die Mitarbeiter der ungarischen Firma auf der linken Seite. Wer ist für den ersten Tagesordnungspunkt zuständig?

individuelle Lösungen

Lösungsvorschlag:





1. Schölerin: Ich bin die Assistentin von Herrn..., unserem Geschäftsleiter. Ich begrüße und stelle die Teilnehmer der Verhandlung vor.
2. Schüler: Ich bin der Geschäftsleiter der Firma Bontiki. Meine Aufgabe ist, darauf zu achten, dass alle Tagesordnungspunkte besprochen werden und die Verhandlung ungestört abläuft.
3. Schüler: Ich bin Herr Bayer, der Projektleiter und bin für die Präsentation der Firma MKM zuständig.
4. Schölerin: Ich bin Frau Schmidt, Export-Import Managerin. Ich präsentiere den Turbopainter.
5. Schölerin: Ich heiße Frau Schumann und arbeite als PR-Managerin bei der Firma.
6. und 7. Schölerinnen: Wir sind PR-Managerinnen und präsentieren mögliche PR-Strategien.
8. Schölerin: Ich bin die Vertriebsassistentin und habe in der heutigen Verhandlung die Aufgabe, über Liefer- und Zahlungsbedingungen zu handeln.
9. Schölerin: Ich führe das Protokoll während der Verhandlung und halte die wichtigsten Ereignisse und Entscheidungen schriftlich fest.
10. Schölerin: Ich arbeite als Event - Managerin bei der Firma Bontiki und kümmere mich um das Freizeitprogramm der deutschen Gäste.

Die Tagesordnungspunkte, die an die Tafel kommen:

Begrüßung und Vorstellung
Präsentation (MKM und Turbopainter)
Liefer- und Zahlungsbedingungen
Marketingstrategien
Entscheidung
Freizeitprogramm

B (Bewusstmachung der Inhalte)



4. Aufgabe

Hiermit erteile ich euch das Wort und möchte gerne die Verhandlung sehen.
Rollenbeschreibungen:

Mitarbeiter der deutschen Firma:

Die Export-Import Managerin

Die Export-Import Managerin hat die Aufgabe, bereits existierende Geschäftsbeziehungen zu pflegen und weitere Handelspartner zu gewinnen. Sie führt zur Erschließung neuer Märkte und Kunden Marktanalyse durch und erarbeitet Business-Strategien. Sie hat das Ziel, die ungarische Firma darüber zu überzeugen, dass die Zusammenarbeit für sie vorteilhaft wäre. Um es zu verwirklichen, macht sie eine Präsentation über die deutsche Firma und ihre





PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

K A P O S V Á R I
E G Y E T E M

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

erfolgreiche Zusammenarbeit mit anderen europäischen Ländern.

Die PR-Managerin

Ihre Aufgabe ist, die Firma MKM in der Öffentlichkeit wirkungsvoll zu präsentieren. Sie entwickelt Konzepte zur Imagebildung und -erhaltung der Firma und deren Produkte. Sie hat die geeigneten Strategien der Medienpräsenz des neuen Produkts ausgearbeitet. Dank ihrer Tätigkeit erscheint Turbopainter in Werbespots, Werbekatalogen, auf Plakaten.

Der Projektleiter

Der Projektleiter ist dafür zuständig, ein Projekt innerhalb der Firma MKM zu planen und zu steuern. Er stellt die Teamgruppe zusammen, erarbeitet den zeitlichen und finanziellen Rahmen des Projekts und ist dafür verantwortlich, dass die festgelegten Termine eingehalten werden und die nötigen Ressourcen zur Verfügung stehen. Er kennt sich am besten mit dem Produkt Turbopainter aus, deshalb übernimmt er während der Verhandlung die Aufgabe, ihn zu präsentieren. Zu seinem Team gehören noch die Export-Import Managerin, die für den Vertrieb des Produktes in Europa zuständig ist und die PR-Managerin, die für die Imagebildung des Turbopainters verantwortlich ist.

Mitarbeiter der ungarischen Firma:

Der Geschäftsleiter

Der Geschäftsleiter ist für den ungestörten Geschäftsverlauf zuständig. Zu seinen Aufgaben gehören die Mitarbeiterführung, das Pflegen der Kontakte mit Geschäftspartnern und Kunden, das Kalkulieren der Produktionskosten, der Betriebsmittel und des Personals.

Während der Verhandlung achtet er darauf, dass alle nötigen Tagesordnungspunkte besprochen werden, jeder Mitarbeiter seine Aufgaben erfüllt und die nötigen Entscheidungen getroffen werden.

Die Assistentin des Geschäftsleiters

Sie ist die rechte Hand des Geschäftsleiters. Zu ihren Aufgaben gehören die Korrespondenz der Firma, die Annahme von Telefonaten, Verwaltungsaufgaben und die Vorbereitung von Besprechungen und Sitzungen. In der Verhandlung begrüßt sie die Gäste und stellt sie vor.

Die Vertriebsassistentin

Die Vertriebsassistentin hat die Aufgabe, Adressen potentieller Kunden in Erfahrung zu bringen, mit ihnen den Kontakt aufzunehmen und ihr Interesse für das Produkt der Firma zu erwecken. Sie wird also Firmen, Unternehmen aufsuchen, die eventuell den Turbopainter in Ungarn vertreiben würden. Sie muss solide Kenntnisse über das Produkt, über Liefer- und Zahlungsbedingungen, sowie mögliche Rabatte haben, um mit Kunden effizient verhandeln zu können.



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe





PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

K A P O S V Á R I
E G Y E T E M

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

2 PR-Managerinnen

Die PR-Managerinnen erarbeiten Werbestrategien, wie das Produkt Turbopainter auf dem ungarischen Markt erfolgreich präsentiert werden kann. Ihre Aufgabe ist zu bestimmen, welche Werbeträger bei der Einführung dieser Haarfarbe in Wort kommen können, mit welchen Überzeugungsmitteln sich die Kunden zum Kauf anspornen lassen.

Die Event-Managerin

Die Event-Managerin hat die Aufgabe, Firmen-Ausflüge und Konferenzen zu organisieren und für ausländische Gäste Freizeitprogramme zusammenzustellen. Sie sorgt dafür, dass die Mitarbeiter der deutschen Firma sich in Ungarn wohl fühlen: landestypische Gerichte probieren und einen Einblick in die örtliche Kultur gewinnen. In der Verhandlung macht sie das von ihr zusammengestellte Freizeitprogramm bekannt.

Die Protokollführerin

Sie hält die Tagesordnungspunkte, die wichtigsten Gedankenschritte, die Ergebnisse und Vereinbarungen der Verhandlung fest. Die Teilnehmer werden das Protokoll erhalten und mit ihrer Unterschrift signalisieren, dass sie mit dessen Inhalt einverstanden sind. So lassen sich spätere Unklarheiten und Missverständnisse vermeiden.

Die Verhandlung

individuelle Lösung

Lösungsvorschlag:

Die Assistentin des Geschäftsleiters:

Guten Tag!

Ich möchte Sie zu unserer heutigen Sitzung herzlich begrüßen. Ich bin..., die Assistentin von Herrn..., unserem Geschäftsleiter. Zuerst möchte ich unsere deutschen Gäste von der Firma MKM vorstellen:

Frau Schmidt: Export-Import Managerin

Frau Schumann: PR-Managerin

Herr Bayer: Projektleiter

Lassen Sie mich jetzt unsere Mitarbeiter vorstellen:

Unser Geschäftsleiter: Herr...

Unsere Vertriebsassistentin: Frau...

Unsere PR-Managerinnen: Frau... und Frau...



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe





PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

K APOSVÁRI
E G Y E T E M

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

Unsere Event-Managerin: Frau...

Unsere Protokoll-Führerin: Frau...

Hiermit erteile ich Herrn... das Wort

Der Geschäftsleiter:

Ich möchte mich bei Ihnen dafür bedanken, dass Sie alle hier erschienen sind. Zur Verhandlung stehen heute folgende Tagesordnungspunkte:

Zuerst hören wir eine Präsentation von Frau Schmidt und Herrn Bayer.

Anschließend können Sie Ihre Fragen stellen.

Danach präsentieren unsere PR-Managerinnen mögliche PR-Strategien.

Schließlich treffen wir die nötigen Entscheidungen.

Ich möchte Frau Schmidt das Wort erteilen.

Frau Schmidt: Die Export-Import Managerin:

Wir sind ein mittelständisches Unternehmen mit 1200 Mitarbeitern. Unser Hauptsitz befindet sich in München. Wir stellen Kosmetikartikel her. Wir denken qualitätsorientiert und zukunftsorientiert. Wir blicken auf 50 Jahre Erfahrung zurück. Um effektiver zu arbeiten, entschieden wir uns für die Form des „lean Managements“. Unsere Produkte haben sich bereits bei vielen Kunden bewährt. Wir wollen expandieren und suchen deshalb neue Partner. Wir haben schon den Kontakt mit österreichischen, kroatischen und polnischen Firmen aufgenommen und arbeiten mit ihnen effektiv zusammen.

Der Projektleiter:

Unsere Firma hat einen neuen Begriff in die Kosmetikindustrie eingeführt.

Unser Ziel war, dass die Kunden das Haarfärben auch zu Hause genießen können.

Im Vergleich zu den ähnlichen Produkten ist unsere Entwicklung bequemer, schneller, sauberer und einfacher. Turbopainter funktioniert auf ähnliche Weise, wie ein Haarlack. Seine Anwendung ist ganz einfach. Es soll auf das Haar gesprüht werden. Es dringt in 10-15 Minuten in die innere Struktur ein und verleiht Ihrem Haar für 2-3 Monate einen dauerhaften Glanz. Unser Produkt ist absolut umweltfreundlich und bei der Herstellung wurden keine Tierversuche durchgeführt. Haben Sie vielleicht Fragen?

Die Vertriebsassistentin:

Beschäftigen Sie sich auch mit Lieferung?



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe





PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

KAPOSVÁRI
EGYETEM

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

Der Projektleiter:

Ja natürlich.

Die Vertriebsassistentin:

Wie sind die Lieferbedingungen?

Der Projektleiter:

Wir liefern mit LKW ab Lager, die Lieferfrist beträgt eine Woche.

Die Vertriebsassistentin:

Ich möchte mich noch nach den Zahlungsbedingungen erkundigen.

Die Export-Import Managerin:

Die Hälfte der Summe zahlen sie voraus, die andere Hälfte der Rechnung begleichen Sie, wenn die Ware eingetroffen ist.

Die Vertriebsassistentin:

Können sie uns Rabatt gewähren wenn wir innerhalb von 30 Tagen die Summe begleichen?

Die Export-Import Managerin:

Ja, es ist möglich, 2% Skonto zu geben.

Die Vertriebsassistentin:

Können sie bei der ersten Bestellung einen Sondernachlass geben, wenn wir eine größere Menge bestellen?

Die Export-Import Managerin:

Ja, es geht ab 1000 Stück.

Die Vertriebsassistentin:

Vielen Dank für die Informationen.

Eine ungarische PR-Managerin:

Welche Marketing - Strategien haben Sie verwendet?

Die deutsche PR-Managerin:

Wir haben für unser Produkt in Zeitungen, auf Plakaten und mit Faltblättern geworben. Aufgrund statistischer Angaben haben die Fernsehwerbungen das Interesse der Menschen am meisten erweckt. Außerdem haben wir in mehreren Städten eine Präsentation über unser neues Produkt gehalten. Wir haben auch Friseurläden aufgesucht, damit sie ihren Besuchern



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe





PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

K KAPOSVÁRI
E G Y E T E M

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

den Turbopainter bekannt machen. Natürlich hängt es auch von dem Land ab, was gut angenommen wird.

Die andere ungarische PR-Managerin:

In Ungarn werden sogenannte Fitness-Tage organisiert, wo auch Firmen aus der Fitness-Wellness und der Kosmetikbranche vertreten sind. Dort könnten wir das Produkt bekannt machen. Den Teilnehmern würden wir die Möglichkeit anbieten, den Turbopainter gratis auszuprobieren.

Die erste ungarische PR-Managerin:

Außerdem würden wir Frisöre aufsuchen und mit Ihnen ausmachen, dass sie in den Frisörläden den Kunden den Turbopainter zu einführendem Preis anbieten. Wenn die Frisöre den Turbopainter verkaufen, dann bekommen sie nach der verkauften Stückzahl Provision. Weiterhin könnten sie mit dem Turbopainter arbeiten.

Ein Mitarbeiter der deutschen Firma:

Haben sie noch Fragen?

Der Geschäftsleiter:

Wenn es keine Fragen mehr gibt, dann haben wir nur noch die Aufgabe, eine Entscheidung zu treffen.

Die Vertriebsassistentin:

Ich hätte einen Vorschlag: Setzen wir uns in den nächsten drei Tagen noch einmal zusammen. Wir besprechen dann die weiteren Details und schicken Ihnen unsere Bestellung per Fax.

Der Geschäftsleiter:

Das ist ein guter Vorschlag. Sind Sie auch damit einverstanden?

Die Vertreter der deutschen Firma:

Ja, natürlich.

Die Protokollführerin:

Ich habe also in Protokoll genommen, dass wir in der heutigen Sitzung die geplanten Tagesordnungspunkte besprochen haben. Die Geschäftspartner sind darüber einig, dass es in den nächsten drei Tagen von der Seite der ungarischen Firma eine Bestellung erfolgt.

Der Geschäftsleiter:

Vielen Dank Frau ...



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe





Die Event-Managerin:

Mit dem geschäftlichen Teil wären wir also fertig und können uns nach dem erfolgreichen Meeting erholen. Wir haben für Sie ein Freizeitprogramm zusammengestellt. Das Programm enthält ein Abendessen, und eine ganztägige Stadtbesichtigung. Wir bitten Sie darum, um halb 7 in der Empfangshalle des Hotels auf uns zu warten. Wir gehen in ein wunderschönes Restaurant, das sich am Fuß des Mecsek- Gebirges befindet. Während des Abendessens können Sie aus einem reichen Angebot an traditionellen ungarischen Speisen wählen. Außerdem bieten wir unseren vegetarischen Gästen Mehlspeisen an. Sie haben auch die Möglichkeit zu tanzen. Morgen Vormittag machen wir einen Stadtbummel in Pécs. Wir sehen uns zB.: den Fernsehturm, die Cella Septichora, den Dom, die Moschee, Tettye mit der Kirche Havihegy an. Am Abend organisieren wir für Sie eine Abschlussparty.



5. Aufgabe

Ich möchte wissen, wie ihr die Verhandlung bewertet.

- Was habt ihr gelernt? Was hat euch gefallen?
- Was beinhaltet noch eine solche Verhandlung in der Realität?

Schreibt bitte einige Ideen zu diesen Fragen. Arbeitet bitte in denselben Gruppen, bzw. Paaren zusammen, die wir am Anfang der Stunde gebildet haben.

Präsentiert eure Ergebnisse. Klebt eure Ideen an die Wand unter die entsprechende Frage. Notiert die Ideen der anderen Gruppen. Wiederholt die Informationen nicht.

Individuelle Lösungen

Lösungsvorschlag:

Was könnte noch eine Verhandlung in der Realität enthalten?

- **Werbepot:** Man könnte einen Werbespot für Turbopainter abspielen.
- **Werbematerial:** In der Realität würde vielleicht die deutsche Firma Werbematerial zu dem Produkt zeigen.
- **Prospekte + Kataloge + Preislisten:** Es wäre auch eine gute Idee, Prospekte, Kataloge und Preislisten unter den Teilnehmern der Verhandlung zu verteilen.
- **Muster:** Es wäre nett, den Mitarbeitern der ungarischen Firma Produktmuster zu geben.
- **kleine Geschenke:** Gewöhnlich gibt man kleine Werbegeschenke wie zum Beispiel Kulis, Notizblöcke.
- **mehr Zeit:** Eine Verhandlung nimmt in der Realität mehr Zeit in Anspruch.
- **Konferenzsaal:** Eine Verhandlung findet in der Realität in einem Konferenzsaal statt.





- **Getränké + Häppchen:** Man serviert Wasser, Obstsaft und Häppchen während der Verhandlung.
- **längere Präsentation:** Die Präsentation der Firma und des Produkts dauert länger.
- **ein Kurzfilm über die Produktion:** Es wäre auch interessant, einen Kurzfilm darüber zu zeigen, wie der Turbopainter hergestellt wird.
- **Laptop für die Protokollführerin:** Die Protokollführerin hat oft einen Laptop.
- **mehr Informationen über das Produkt:** Das Produkt könnte detaillierter präsentiert werden.
- **längere Diskussion über Preise und Rabatte:** In der Realität sind die Firmen nicht so schnell über die Preise und Rabatte einig.

Was habe ich gelernt? Was hat mir gefallen?

- **verständlich:** Jeder hatte seine Aufgaben und der Aufbau der Verhandlung war auch logisch.
- **neue Kenntnisse:** Ich habe gelernt, wie eine Verhandlung aussieht, was besprochen werden muss, wer wofür zuständig ist.
- **Fachbegriffe:** Wir haben die gelernten Fachbegriffe (zum Beispiel „Rabatt gewähren“) angewandt.
- **Ablauf einer Verhandlung:** Es war für mich interessant, den Ablauf einer Verhandlung kennen zu lernen.
- **Personal in einer Firma:** Ich habe neue Berufe kennen gelernt.
- **Berufe im Geschäftsleben:** Ich habe neue Berufsbezeichnungen gelernt.
- **Kreativität:** Mir hat es gefallen, das Produkt Turbopainter auszudenken und zu gestalten.
- **Zusammenarbeit:** Wir mussten kooperieren, wir haben alles zusammen gemacht.
- **meine Rolle hat mir gut gefallen:** Ich konnte mich gut mit meiner Rolle identifizieren.
- **realitätsnah:** Ich lerne aus solchen praxisorientierten Übungen mehr als aus Büchern.
- **Wiederholung:** Wir haben die bisher gelernten Geschäftsbrieftypen wiederholt. Das ist sehr nützlich vor der Prüfung im Juni.
- **Protokollieren:** Ich habe die Funktion und den Aufbau eines Protokolls kennen gelernt.
- **PPT-Präsentation machen:** Ich hatte Spaß daran, die PPT-Präsentation zusammenzustellen.
- **Statistiken mit Hilfe von Excel erstellen:** Ich habe gelernt mit dem Excel umzugehen.
- **wie zwei Firmen den Kontakt miteinander aufnehmen:** Ich weiß jetzt, wie man Kontakte im Geschäftsleben ausbaut.





- **mit dem Fotoshop arbeiten:** Mir macht es Spaß, mit dem Fotoshop zu arbeiten.
- **die wichtigsten Themen während einer Verhandlung:** Ich habe gelernt, was in einer Verhandlung besprochen werden muss.



6. Aufgabe

Die zweite Phase unserer Simulation haben wir erfolgreich abgeschlossen. In der dritten Arbeitsphase kommen die Warenbestellung, die Lieferung und die Bezahlung. Damit sich dieser Prozess verwirklicht, müssen die Firmen den Kontakt wieder durch Geschäftsbriefe halten. Ich habe diese Briefftypen auf Kärtchen aufgeschrieben. Ich bitte die Mitarbeiter der beiden Firmen darum, die Briefe zu sortieren. Welche Dokumente hat die Firma Bontiki zu schreiben und welche der MKM?

Bestellung

Auftragsbestätigung

Versandanzeige, Rechnung

Empfangsbestätigung

Zahlungsanzeige

Widerruf

Mahnung: Lieferverzögerung

Mängelrüge

Mahnung: Zahlungsverzögerung

Was denkt ihr? Was symbolisieren die Farben Grün und Rot?
Klebt bitte die Kärtchen an die Tafel in der richtigen Reihenfolge. Fangt bitte mit den Grünen an.

Erklärung der Farben:

Grün steht für den ungestörten Ablauf des Geschäftsprozesses, Rot für den gestörten.

Erklärung der Geschäftsbrieftypen – Lösungsvorschlag





PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM
UNIVERSITY OF PÉCS

H-7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b.
Tel.: +36 72 501-500

KAPOSVÁRI
EGYETEM

H-7400 Kaposvár,
Dr. Guba Sándor u. 40.
Tel.: +36 82 505-800

A kompetencia-alapú pedagógusképzés regionális szervezeti, tartalmi és módszertani fejlesztése
a Pécsi Tudományegyetem és a Kaposvári Egyetem részvételével

TÁMOP-4.1.2-08/1/B-2009-0003

Die ungarische Firma schickt ihre Bestellung ab. (**Bestellung**)

Der MKM bestätigt die Bestellung. (**Auftragsbestätigung**)

Dann liefert er die Ware und liegt dem Kollo eine Versandanzeige und die Rechnung bei.
(**Versandanzeige, Rechnung**)

Wenn die Ware angekommen ist, schickt die Firma Bontiki eine Empfangsbestätigung und bezahlt die Summe. (**Empfangsbestätigung und Zahlungsanzeige**)

Man kann seine Bestellung nachträglich ändern oder ganz widerrufen. (**Widerruf**)

Wenn die Ware nicht rechtzeitig eintrifft, sprechen wir über Lieferverzögerung und schreiben eine Mahnung. (**Lieferverzögerung, Mahnung**)

Falls es Probleme mit der Qualität oder mit der Quantität der Ware gibt, schreibt man eine Mängelrüge. (**Mängelrüge**)

Zahlt der Kunde nicht rechtzeitig, schickt man ihm zuerst eine Zahlungserinnerung. Wenn er darauf nicht reagiert, dann schreibt man eine Mahnung. (**Zahlungsverzögerung – Zahlungserinnerung – Mahnung**)

8. Anschauungsmaterialien:



9. Reflexion:

Siehe Aufgabe 4 (Bewertung des Lehrenden) und Aufgabe 5.

10. Benutzte Literatur:

1. Axel Hering – Magdalena Matussek: Geschäftskommunikation, Schreiben und Telefonieren, Max Hueber Verlag, Ismaning, 2003
2. Anne Buscha – Gisela Linthout: Geschäftskommunikation, Verhandlungssprache, Max Hueber Verlag, Ismaning, 2007
3. <http://www.sowi-online.de/methoden/dokumente/voeller.htm> 2011-08-22
4. http://methodenpool.uni-koeln.de/rollenspiel/rollenspiel_quellen.html (weitere Quellen) 2011-08-22
5. <http://www.hueber.de/wiki-99-stichwoerter/index.php/Simulation> 2011-08-22
6. http://wirtschaft-lernen.de/start/demo_methodik/K6_1.html 2011-08-22



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség

ÚMFT infovonal: 06 40 638 638
nfu@meh.hu • www.nfu.hu

Befektetés a jövőbe

