

Marktplatz

Немецкий язык для деловых людей

Урок 1: Kiosk - Alles unter einem Dach

Семь часов утра. Миллионы людей спешат на работу. Магазины - и даже булочные - ещё закрыты. Но киоски работают. Так что купить свежую газету и что-нибудь перекусить - если не успел позавтракать - это не проблема.



Kuno Wünsche: *Morgen, Herr Berger. Sie sind aber später dran heute.*

Walter Berger: *Moin-moin, ja die ganze Familie hat verschlafen. Ich bin heut' Nacht von der Kegeltour zurückgekommen - einmal Mallorca, nie wieder. Na ja, erzähl' ich Ihnen morgen. Und die Kinder hatten Disco in der Schule. Haben auch keinen Wecker gehört. Ist ja auch kein Wunder, stundenlang dieses Techno-Gedröhne - da würd' ich auch taub. Haben Sie alles?*

Kuno Wünsche: *Ja, klar doch. Sechs Brötchen, drei Flaschen Kakao, Ihre Zigaretten, dreimal die 'Bild' und den 'Spiegel'.*

Walter Berger: *Gut. Geben Sie mir noch die Tageszeitung. Ich will mal sehen, wie TuS Hansa gespielt hat letzte Woche. Wär' ich vielleicht besser hingegangen, als nach Mallorca zu fliegen.*

Kuno Wünsche: *Tut mir leid, aber die Zeitung ist noch nicht da. Ich hab' grad angerufen, die kommen gleich liefern.*

Walter Berger: *Nee, nee, ich muß jetzt los. Bis morgen dann.*

Kuno Wünsche: *Okay, bis morgen. Schönen Tag auch.*

Walter Berger: *Ach, von meiner Frau soll ich noch sagen: Der Kuchen gestern war große Klasse. Schönen Dank nochmals.*

Kuno Wünsche: *Gern geschehen*

Вальтер Бергер, как всегда, по дороге на работу прихватил в киоске газеты и булочки - и для себя, и для коллег. Хотя сегодня времени у него было в обрез. Вся семья проспала, как он успел рассказать знакомому киоскёру.

Всего в Германии зарегистрировано около 25-ти тысяч киосков. Их среднегодовой оборот в сумме достигает приблизительно 10-ти миллиардов немецких марок. Киоск, как правило, представляет собой семейное предприятие (Familienbetrieb). Сменяя друг друга, клиентов (Kunden) обслуживают члены семьи киоскёра. Доходов от киоска недостаточно для того, чтобы нанять дополнительного работника (Personal). В то же время киоск должен быть открыт с 7-ми утра до десяти вечера, то есть 15 и более часов в сутки без перерыва. Такой режим работы одному человеку не под силу.

Доходность киоска зависит от его месторасположения (Standort) и ассортимента предлагаемых товаров. У трамвайных и автобусных остановок, вблизи крупных жилых массивов, заводов, школ в покупателях, как правило, недостатка нет. О том, каким должен быть ассортимент, рассказывает киоскёр Вольфганг Вильгельм:

Also die Zeitungen, Tabakwaren, Süßwaren, - im Moment mit 112 Artikeln - Getränke, - alkoholfreie wie Cola, Fanta, Mineralwasser, Limo so noch, dann Wein, Schnaps, Bier in verschiedenen Sorten, - im Moment 15 verschiedene Sorten, Kuchen, also und Brötchen.

Наряду с газетами и журналами в киосках продаётся всякая всячина: табачные изделия (Tabakwaren), сладости (Süßigkeiten), а иногда и булочные изделия (Kuchen, Brötchen).

Но даже если киоск расположен в людном месте и имеет удачный ассортимент, это ещё не всё. Другое важное условие успеха предприятия - личность киоскёра (Kioskbetreiber), его

стиль общения с покупателями. Он должен помнить своих постоянных клиентов (Stammkunden), уметь быстро обслужить человека и, не задерживая его, поговорить с ним о том, о сём.

Помните, - в начале нашей передачи - обращение к клиенту: "Доброе утро, господин Бергер. Поздно, однако, вы сегодня." Киоскёр знает и имя клиента, и время, когда он обычно покупает газеты. И даже - что именно он всегда покупает.

Клиенту приятно, когда в нём видят не просто представителя анонимной массы покупателей, а человека. Ему дорого внимание. Атмосферу неназойливой доброжелательности, которая очень способствует успеху дела, немцы называют *Freundlichkeit*. Вольфганг Вильгельм подытоживает свой опыт привлечения клиентов:

Durch Freundlichkeit den ganzen Tag. Ein freundliches Wort zu den Kunden. 'Ne große Auswahl an Ware, und vor allen Dingen Qualität an Ware. Damit.... , dann sind die Kunden auch bereit, mal 'nen Pfennig mehr zu bezahlen, weil sie wissen, das ist Qualität, da zahle ich woanders auch wat mehr für.

У киоскёра Куно Вюнше, с которым мы познакомились в начале передачи, выдалась свободная минутка, и он решил заглянуть в расчётные документы (*Abrechnung*) от оптовика, поставляющего газеты (*Zeitungs-Grossist*). Его ожидал неприятный сюрприз:

Kuno Wünsche: *Na, sag' 'mal. Das stimmt doch wieder nicht! Soviel Zeitungen, wie die mir berechnen, haben wir doch letzte Woche gar nicht gehabt! Was wollen die heute abbuchen? 4.600 Mark! Das kann doch nicht angehen!*

Kuno Wünsche: *Wünsche.*

Elisabeth Wünsche: *Hallo Kuno. Alles in Ordnung?*

Kuno Wünsche: *Ach, Elisabeth, hallo... Ja. Doch, alles wie immer. Nur die Abrechnung vom Zeitungs-Grossisten stimmt hinten und vorne nicht...*

Elisabeth Wünsche: *Was? Schon wieder nicht?*

Kuno Wünsche: *Nein. Die haben mindestens 800 Stück mehr abgerechnet als wir letzte Woche bekommen haben. Und die wollen heute 4.600 Mark abbuchen. Ruf bitte den Grossisten an und auch die Bank. Das muß gestoppt werden.*

Elisabeth Wünsche: *Kannst du das nicht selber machen?*

Kuno Wünsche: *Nein, ich muß noch den Kuchen von gestern abrechnen.*

Elisabeth Wünsche: *Na gut. Bis später dann.*

Kuno Wünsche: *Ja. Wenn du so gegen zwölf Uhr kommst, wär' schon gut.*

Расчёты неправильны (*Die Abrechnung stimmt nicht*). Нужно звонить оптовику и в банк. Иначе ещё сегодня со счёта Вюнше будет снята (*abgebucht*) непомерная сумма в 4 600 марок. И времени нет. Киоск открыт, подходят люди, а кроме того ещё необходимо закончить расчёт по вчерашним поставкам из кондитерской (*den Kuchen abrechnen*). Хорошо, что жена Элизабет согласилась позвонить в банк по домашнему телефону. Куно Вюнше сидит считает:

Kuno Wünsche: *14 Zwanziger am Donnerstag, 12 am Freitag, und am Samstag...*

Kuno Wünsche: *Ja, Wünsche. - Elisabeth. - Was?! Die haben das ganze Geld schon abgebucht! Das kann doch wohl nicht wahr sein! Dann ist das Konto wieder blank. Aber ich muß doch heute Mittag den Getränkelieferanten bezahlen! Du, ruf' den bitte sofort an, daß wir ausnahmsweise erst morgen zahlen. Nein, die Einnahmen von gestern sind noch nicht auf dem Konto. Das wollte ich auch heute nachmittag machen. Ruf' auch den Grossisten an. Ach, die sind ja wohl wahnsinnig. Das sieht mir alles danach aus, als hätten wir diesmal die Rechnung von zwei Kiosken. Wir haben aber nur einen oder was?! - Wenn ich könnte, würde ich noch heute den Grossisten wechseln!*

Звонила жена. Банк уже снял со счёта деньги (*das Geld abgebucht*). Куно в отчаянии: на счёте снова ноль (*das Konto wieder blank*), а ведь в полдень нужно заплатить поставщику соков и

напитков (den Getränkeliieferanten bezahlen). Попросить его подождать? Нет, надо срочно отнести в банк вчерашнюю выручку (die Einnahmen von gestern).

Во всём виноват оптовик. Он прислал счёт за печатные издания вдвое превышающий обычную сумму, хотя газет и журналов было столько же, сколько всегда. Куно Вюнше с удовольствием бы поменял оптовика (den Grossisten wechseln). - Но, увы, это невозможно. Обычно в условиях рыночной экономики одну и ту же услугу предлагают, как минимум, два предпринимателя (zwei Anbieter), то есть у клиента есть выбор. Но торговля периодическими изданиями - исключение. Во многих городах её обеспечивает только один оптовик (Zeitungs-Grossist). Будучи монополистом, он имеет возможность диктовать розничным торговцам свои условия. Киоскёр, как правило, сначала оплачивает оптовику весь поставляемый товар, а потом непроданную часть газет возвращает и получает за них обратно деньги. Такой порядок выгоден, конечно, оптовику, а не киоскёру.

Вот и сегодня скоро обед (Es ist schon bald Mittag), а газет от оптовика ещё нет, хотя он столько денег за них содрал. Все расчёты неправильны (Die ganze Abrechnung ist falsch). Настроение у Куно Вюнше испорчено. Наконец подъезжает развозчик газет Крёгер. Ну, кому теперь нужны утренние газеты (Frühstückszeitung)?

Lieferant Kröger: Morgen, Herr Wünsche. Hier sind die Tageszeitungen...

Kuno Wünsche: Ach, die können Sie gleich wieder mitnehmen, Herr Kröger. Sind die denn verrückt bei Ihnen? Es ist schon bald Mittag, und Sie kommen jetzt mit der Frühstückszeitung!

Kröger: Machen Sie mich nicht an, Herr Wünsche. Ich kann nichts dafür. Was glauben Sie, was ich hinter mir habe. In der Druckerei von denen war heute früh ein Feuer. Alles zu spät hier für die Innenstadt. Ich renne mir die Hacken ab. Sie sind nicht der Einzige, der dran glauben muß.

Wünsche: Ist jetzt auch egal. Ich habe heute sowieso nur Ärger mit euch. Die ganze Abrechnung für die letzte Woche ist falsch. Ihre Firma hat mir zuviel abgebucht. Und jetzt kommt die Tageszeitung, wenn alle Stammkunden längst weg sind. Wie soll ich denn da noch 'was verdienen?

Kröger: Mit den Abbuchungen, da hab' ich nichts zu tun. Da müssen Sie die Buchhaltung fragen.

Wünsche: Das hat meine Frau längst gemacht.

Kröger: Also, nehmen Sie jetzt die Zeitungen? Ich kann hier keine Plauderstunde mit Ihnen halten. Ich muß weiter. Später komm' ich noch mal, um die Remissionen zu holen.

Wünsche: Ja, ich nehm' sie, ich hab ja nichts zu verschenken.

Развозчик газет не виноват (kann nichts dafür). В типографии был пожар (In der Druckerei war ein Feuer.). Об ошибках в расчётах нужно спросить бухгалтерию (die Buchhaltung fragen). А вчерашние непроданные экземпляры (Remissionen) Крёгер заберёт попозже. Куно Вюнше обсуждает сложившуюся ситуацию со своим самым надёжным партнёром - женой Элизабет:

Kuno: Gut, daß du kommst, Elisabeth. Nun, was sagt der Grossist?

Elisabeth: Die prüfen noch. Die Frau in der Buchhaltung sagt, daß es eine Verwechslung sein kann. Aber... Um das herauszufinden, müssen sie die Abrechnungen aller anderen Kunden auch prüfen. Und sie wollen unsere Remissionen von heute abwarten.

Kuno: Na Klasse. Der Fahrer war vor gut 'ner Stunde hier und hat die Tageszeitungen gebracht. Der hatte es aber wegen der Verspätung so eilig gehabt,...

Elisabeth: Ach ja, genau. Im Radio haben sie gesagt, in der Druckerei hätte es heute früh gebrannt. Es soll auch einen Verletzten gegeben haben.

Kuno: Hmmh, also wegen der Verspätung war der Kröger so eilig, daß er für die Remissionen noch mal vorbeikommen will. - Du, also ich fahr' jetzt auf die Bank, und dann zum Getränkeliieferanten. Ich hab' hier noch 'ne Vorbestellung für die Jungendmannschaft von TuS Hansa. Die jungen Fußballhelden wollen Cola und Limonade heute nachmittag.

Elisabeth: Ja, dann bring' doch die Einnahmen vom Wochenende am besten direkt zum Getränkeliieferanten. Der hat nämlich am Telefon gesagt, wenn wir die Rechnung von letzter Woche heute nicht bezahlen, gibt es ab sofort Lieferung nur noch gegen Bargeld. Was ist los, Kuno? Sind wir pleite?

Kuno: *Nee, Elisabeth, nee, nee. Aber das zuviel abgebuchte Geld für die Zeitungen muß sofort zurück. Übermorgen ist der Erste. Na und wenn die Bank sich sperrt und die Miete nicht überweist, dann kriegen wir ein echtes Problem. Du, ich fahr' jetzt. Tschüß, mein Schatz.*

Бухгалтерия ещё проверяет счета (prüft die Abrechnungen). Элизабет встревожена: Was ist los? (Что случилось?) Sind wir pleite? (Мы обанкротились?). Действительно, дело висит на волоске. Если бухгалтерия не вернёт ошибочно снятые со счёта киоска деньги (das zuviel abgebuchte Geld), то банк не переведёт арендную плату (überweist nicht die Miete)

Большинство расчётов за киоск производит банк. Киоскёр должен сдавать туда свою ежедневную выручку наличными и при этом следить, чтобы остаток текущего счёта не превышался. Банк перечисляет деньги со счёта своего клиента за поставленные товары (Ware), за аренду помещения (Miete), а также все страховые взносы, накладные расходы (Umlagen) и налоги (Steuern). Чистого заработка остаётся немного. Путать свой карман с кассой киоска - это, по мнению киоскёра Вольфганга Вильгельма, самая большая ошибка (der größte Fehler), которую только может сделать начинающий предприниматель:

Wolfgang Wilhelm: *Das Geld, was ich abends in der Kasse habe, ist nicht mein Geld. Ich muß daran denken, daß ich von dem Geld Ware kaufen muß. Ich muß die Miete für den Kiosk bezahlen, wenn Miete gezahlt wird. Ich muß Steuern abgeben, die ganzen Umlagen, die ich habe, und das, was über ist, das ist erst mein Geld. Und viele Leute machen das eben falsch und gehen hin, und nehmen das aus der Kasse raus und meinen, sie könnten damit leben. Das ist an für sich der größte Fehler, den man machen kann. Damit geht man innerhalb von Wochen baden.*

Куно Вюнше и его жена Элизабет ведут дело аккуратно и таких ошибок не делают. В сложную ситуацию они попали не по своей вине, а из-за ошибки, допущенной в бухгалтерии оптовика. Но вот, пока Куно был в банке, в киоск заехал развозчик газет с хорошей новостью (gute Nachricht). Бухгалтерия заново сделала все расчёты (Abrechnung), и всё встало на свои места:

Lieferant Kröger: *Hallo Frau Wünsche, wo ist denn ihr Mann?*

Elisabeth: *Der ist unterwegs. Wollen Sie die Remissionen holen?*

Kröger: *Ja, genau. Und ich hab' eine gute Nachricht für Sie. Ich war in der Firma. Die Buchhaltung hat mir eine neue Abrechnung für Sie mitgegeben. Ist ja wohl eine Menge schiefgelaufen.*

Elisabeth: *Das können Sie wohl sagen! Aha. Hier steht's. Da wurden fast 2.000 Mark zuviel abgebucht. Wie konnte das denn nur passieren?*

Kröger: *Weiß ich auch nicht so genau. Die haben nur etwas gesagt, daß Sie und der Laden vom Heidelberger am Bahnhof zusammen abgerechnet wurden. Alle Lieferungen für Sie und Heidelberger auf Ihre Rechnung und Ihre Rücklieferungen bei Heidelberger auf die Gutschrift.*

Elisabeth: *Na, super. Gerade der Heidelberger mit seinem großen Laden. Aber wir! Uns trifft's schon, wenn plötzlich zweitausend Mark fehlen und alle möglichen Rechnungen bezahlt werden sollen.*